



Del 1.º de enero al 31 de diciembre de 2024

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios y servicios de salud y la cobertura de medicamentos con receta de Medicare como miembro de CCA Medicare Maximum (HMO D-SNP)

Este documento proporciona detalles sobre la cobertura de atención médica y medicamentos recetados de Medicare desde el 1.º de enero hasta el 31 de diciembre de 2024. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicios para Miembros al 855-959-5855. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo, los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). La llamada es gratuita.

Este plan, CCA Medicare Maximum, es ofrecido por CCA Health Michigan (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa CCA Health Michigan. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, significa CCA Medicare Maximum).

Los beneficios pueden cambiar el 1.º de enero de 2025.

El formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario. Notificaremos los cambios a los afiliados afectados con al menos 30 días de anticipación.

En este documento se explican sus beneficios y derechos. Utilice este documento para comprender lo siguiente:

- la prima de su plan y los costos compartidos;
- sus beneficios médicos y de medicamentos con receta;
- cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento;
- cómo comunicarse con nosotros si necesita más ayuda; y
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

H9861_24_EOC_003_C

Aprobación de la OMB 0938-1051 (vence: 29 de febrero de 2024)

CCA Medicare Maximum (HMO D-SNP) es un plan de salud con un contrato de Medicare y un contrato con el programa estatal de Medicaid. La inscripción depende de la renovación del contrato.

Puede obtener este documento de manera gratuita en otros formatos, tales como letra grande, braille o audio. Llame a Servicios para Miembros al 855-959-5855. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo, los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). La llamada es gratuita.

Servicios de intérpretes de diferentes idiomas

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-855-959-5855 (TTY 711). Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-855-959-5855 (TTY 711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-855-959-5855 (TTY 711)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-855-959-5855 (TTY 711)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-855-959-5855 (TTY 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-855-959-5855 (TTY 711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-855-959-5855 (TTY 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-855-959-5855 (TTY 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Índice

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-855-959-5855 (TTY 711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-855-959-5855 (телетайп 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-855-959-5585 (رقم هاتف الصم والبكم 711). سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-855-959-5855 (TTY 711) पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-855-959-5855 (TTY 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-855-959-5855 (TTY 711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-855-959-5855 (TTY 711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-855-959-5855 (TTY 711). Ta usługa jest bezpłatna.

Índice

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-855-959-5855 (TTY 711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Gujarati: અમારી આરોગ્ય અથવા દવાની યોજના વિશે તમને હોય તેવા કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે અમારી પાસે મફત દુભાષિયા સેવાઓ છે. દુભાષિયા મેળવવા માટે, અમને ફક્ત 1-855-959-5855 (TTY 711) પર કોલ કરો. અંગ્રેજી/ગુજરાતી બોલતી વ્યક્તિ તમને મદદ કરી શકે છે. આ એક મફત સેવા છે.

Lao/Laotian:

ພວກເຮົາມີບໍລິການລ່າມແປພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າເພື່ອຕອບທຸກຄໍາຖາມທີ່ທ່ານອາດມີກ່ຽວກັບແຜນສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອຂໍລ່າມແປພາສາ, ພຽງໃຫຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-855-959-5855 (TTY 711). ຈະມີຜູ້ທີ່ເວົ້າພາສາອັງກິດ/ລາວຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການບໍ່ເສຍຄ່າ.

Cambodian: យើងមានសេវាកម្មប្រែប្រួលមាត់ដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំណួរណាមួយដែលអ្នកអាចមានអំពីគម្រោងសុខភាព ឬផ្តារបស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ សូមហៅទូរសព្ទមកយើងតាមរយៈលេខ 1-855-959-5855 (TTY 711) ។
 នរណាម្នាក់ដែលនិយាយភាសាអង់គ្លេស/ភាសាខ្មែរអាចជួយអ្នកបាន។
 នេះគឺជាសេវាកម្មដែលឥតគិតថ្លៃ។

Evidencia de cobertura de 2024**Índice**

CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como miembro</i>	9
SECCIÓN 1 Introducción	10
SECCIÓN 2 ¿Qué hace que sea elegible para ser un miembro de un plan?	12
SECCIÓN 3 Materiales de membresía importantes que recibirá	14
SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para CCA Medicare Maximum	16
SECCIÓN 5 Mantener actualizado su registro de membresía del plan	20
SECCIÓN 6 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	21
CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos importantes</i>	23
SECCIÓN 1 Contactos de CCA Medicare Maximum (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo comunicarse con Servicios para Miembros)	24
SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa de Medicare Federal)	30
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)	33
SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad	34
SECCIÓN 5 Seguro Social	35
SECCIÓN 6 Medicaid	36
SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta	38
SECCIÓN 8 Cómo contactar a la Junta de Jubilación para Ferroviarios	40
SECCIÓN 9 ¿Tiene seguro grupal u otro seguro médico de un empleador?	41
CAPÍTULO 3: <i>Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos</i>	42
SECCIÓN 1 Lo que tiene que saber sobre cómo obtener atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan	43
SECCIÓN 2 Utilice proveedores de la red del plan para recibir atención médica y otros servicios	45
SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cuando tiene una emergencia médica o una necesidad urgente de atención o durante un desastre	51
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de sus servicios?	54
SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?	55
SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	57

SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipos médicos duraderos.....	58
CAPÍTULO 4:	Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto).....	61
SECCIÓN 1	Cómo comprender los servicios cubiertos	62
SECCIÓN 2	Consulte la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para saber qué está cubierto.....	62
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera de CCA Medicare Maximum?	120
SECCIÓN 4	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	120
CAPÍTULO 5:	<i>Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos</i>	
	<i>recetados de la Parte D</i>	124
SECCIÓN 1	Introducción	125
SECCIÓN 2	Surta sus medicamentos de receta en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo del plan	126
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben aparecer en la “Lista de medicamentos” del plan.....	131
SECCIÓN 4	Existen restricciones para la cobertura de algunos medicamentos	133
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto del modo en que quisiera?	135
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si su cobertura se modifica para uno de sus medicamentos?.....	138
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> están cubiertos por el plan?.....	141
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta	142
SECCIÓN 9	Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales	143
SECCIÓN 10	Programas sobre seguridad y administración de los medicamentos	145
CAPÍTULO 6:	<i>Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D</i>	149
CAPÍTULO 7:	<i>Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos</i>.....	151
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos.....	152
SECCIÓN 2	Cómo pedirnos un reembolso o pago de una factura que recibió	154
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y la aceptaremos o la rechazaremos.....	158
CAPÍTULO 8:	<i>Sus derechos y responsabilidades</i>	159
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe honrar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan	160
SECCIÓN 2	Tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan	176

CAPÍTULO 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i>	178
SECCIÓN 1 Introducción	179
SECCIÓN 2 Dónde recibir más información y asistencia personalizada	180
SECCIÓN 3 Para lidiar con su problema, ¿qué proceso debe usar?.....	181
SECCIÓN 4 Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicare	182
SECCIÓN 5 Una guía de los principios básicos de decisiones de cobertura y apelaciones.....	183
SECCIÓN 6 Su atención médica: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura.....	187
SECCIÓN 7 Medicamentos con receta de la Parte D: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	198
SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que le están dando de alta demasiado pronto.....	210
SECCIÓN 9 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto.....	219
SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá.....	226
SECCIÓN 11 Cómo presentar reclamos sobre la calidad de la atención, los períodos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes	230
SECCIÓN 12 Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicaid	233
SECCIÓN 13 Cómo denunciar fraude, uso indebido o abuso.....	234
CAPÍTULO 10: <i>Finalización de su membresía en el plan</i>	236
SECCIÓN 1 Introducción a la finalización de su membresía en nuestro plan	237
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede dar por finalizada su membresía en nuestro plan?	237
SECCIÓN 3 ¿Cómo finaliza su membresía con nuestro plan?.....	241
SECCIÓN 4 Hasta que su membresía finalice, deberá seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	243
SECCIÓN 5 CCA Medicare Maximum debe finalizar su membresía en el plan en ciertos casos	243
CAPÍTULO 11: <i>Avisos legales</i>	246
SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable	247
SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación.....	247
SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador secundario de Medicare	249
SECCIÓN 4 Quién recibe pagos conforme a este contrato	249
SECCIÓN 5 Nueva tecnología	250
SECCIÓN 6 Información a petición	250

Índice

SECCIÓN 7	Notificaciones	251
SECCIÓN 7	Aviso de ciertos eventos	251
CAPÍTULO 12:	<i>Definiciones de palabras importantes</i>	252

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Usted está inscrito en CCA Medicare Maximum, que es un plan Medicare Advantage especializado (plan de necesidades especiales)
--------------------	--

Está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid:

- **Medicare** es el programa federal de seguros de salud destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con enfermedad renal (insuficiencia renal) en etapa terminal.
- **Medicaid** es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados. La cobertura de Medicaid varía según el estado y el tipo de Medicaid que usted tenga. Algunas personas con Medicaid obtienen ayuda para pagar sus primas de Medicare y otros costos. Otras personas también obtienen la cobertura de servicios y medicamentos adicionales no cubiertos por Medicare.

Usted ha elegido obtener su atención médica y cobertura de medicamentos con receta de Medicare a través de nuestro plan, CCA Medicare Maximum. Debemos cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso de proveedores en este plan difieren de Original Medicare.

CCA Medicare Maximum es un plan Medicare Advantage especializado (un plan de necesidades especiales de Medicare), lo cual significa que sus beneficios están diseñados para personas con necesidades de atención médica especiales. CCA Medicare Maximum está diseñado para personas que tienen Medicare y también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Debido a que usted recibe asistencia de Medicaid con su costo compartido de las Partes A y B de Medicare (deducibles, copagos y coseguro), es posible que no pague nada por sus servicios de atención médica de Medicare. Medicaid también puede proporcionarle otros beneficios al cubrir servicios de atención médica que generalmente no están cubiertos por Medicare. También recibirá “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos con receta de Medicare. CCA Medicare Maximum lo ayudará a administrar todos estos beneficios para que obtenga los servicios de atención médica y la asistencia con el pago a los que tiene derecho.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

CCA Medicare Maximum es administrado por una organización sin fines de lucro. Como todos los planes Medicare Advantage, este plan de 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 brindarle su cobertura de atención médica de Medicare, incluida su cobertura de medicamentos con receta.

La cobertura en virtud de este Plan califica como cobertura de salud calificada (Qualifying Health Coverage, QHC) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida de los individuos de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (Affordable Care Act, ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families para obtener más información.

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

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

Las palabras *cobertura* y *servicios cubiertos* se refieren a la atención y los servicios médicos y a los medicamentos recetados disponibles para usted como miembro de CCA Medicare Maximum.

Es importante que sepa las reglas del plan y los servicios que tiene disponibles. Le recomendamos que dedique un tiempo a revisar este documento de *Evidencia de cobertura*.

Si está confundido o preocupado, o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicios para Miembros.

Sección 1.3	Información legal sobre la Evidencia de cobertura
--------------------	--

Esta *Evidencia de cobertura* forma parte de nuestro contrato con usted sobre cómo CCA Medicare Maximum cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Vademécum)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre modificaciones en la cobertura o condiciones que la afecten. Estos avisos a veces se denominan *cláusulas* o *enmiendas*.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en CCA Medicare Maximum entre el 1.º de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

Cada año calendario, Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos modificar los costos y beneficios de CCA Medicare Maximum después del 31 de diciembre de 2024. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio u ofrecerlo en un área de servicio diferente después del 31 de diciembre de 2024.

Medicare (los Centros de servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar CCA Medicare Maximum cada año. Puede seguir recibiendo la cobertura de Medicare cada año como miembro de nuestro plan mientras decidamos seguir ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué hace que sea elegible para ser un miembro de un plan?

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad
--

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre y cuando:

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare
- -- y -- viva en nuestra área de servicio geográfica (la Sección 2.3 más abajo describe nuestra área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si están físicamente ubicadas en ella;
- -- y -- sea ciudadano estadounidense o residente legal en los Estados Unidos;
- -- y -- cumpla con los requisitos especiales de elegibilidad que se describen a continuación.

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que reciben ciertos beneficios de Medicaid. (Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados). Para ser elegible para nuestro plan, debe ser elegible para Medicare y Medicaid **O** ser elegible para la asistencia de costos compartidos de Medicare en virtud de Medicaid.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Tenga en cuenta lo siguiente: Si pierde su elegibilidad, pero se puede esperar razonablemente que recupere la elegibilidad dentro de tres (3) meses, entonces aún es elegible para ser miembro de nuestro plan (la Sección 2.1 del Capítulo 4 le informa sobre la cobertura y los costos compartidos durante un período de elegibilidad continua estimada).

Sección 2.2 ¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados. Cada estado decide qué cuenta como ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios están cubiertos y el costo de los servicios. Los estados también pueden decidir cómo administrar sus programas, siempre que sigan las pautas del gobierno federal.

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

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Ayuda a pagar las primas de las Partes A y B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunas personas con QMB también son elegibles para los beneficios completos de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario calificado de Medicare Plus (Qualified Medicare Beneficiary Plus, QMB+):** Ayuda a pagar sus primas, deducibles, coseguro y montos de copago de la Parte A y la Parte B de Medicare. Usted recibe los beneficios completos de Medicaid y no paga nada, excepto los copagos de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Beneficiario específico de Medicare de bajos ingresos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB+):** Ayuda a pagar sus primas, deducibles, coseguro y montos de copago de la Parte A y la Parte B. Usted recibe los beneficios completos de Medicaid; sin embargo, puede haber casos en los que tenga que pagar costos compartidos cuando un servicio o beneficio no cuenten con la cobertura de Medicaid.
- **Beneficios completos de doble elegibilidad (Full Benefits Dual Eligible, FBDE):** Ayuda a pagar sus primas, deducibles, coseguro y montos de copago de la Parte A y la Parte B de Medicare. Usted recibe los beneficios completos de Medicaid; sin embargo, puede haber casos en los que tenga que pagar costos compartidos cuando un servicio o beneficio no cuenten con la cobertura de Medicaid.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 2.3 Esta es la zona de servicio del plan de CCA Medicare Maximum

CCA Medicare Maximum se encuentra disponible solo para las personas que residen en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe seguir viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación, que incluye los siguientes condados de Michigan: Genesee, Lapeer, Macomb, Oakland, St. Clair y Wayne.

Si planifica mudarse a un nuevo estado, también debe comunicarse con la oficina de Medicaid de Michigan y preguntar cómo este traslado afectará sus beneficios de Medicaid. Encontrará los números de teléfono de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicios para Miembros para ver si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de medicamentos o salud de Medicare que esté disponible en su nueva ubicación.

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

Sección 2.4 Ciudadano estadounidense o residente legal

Un miembro de un plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o residir legalmente en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de servicios de Medicare y Medicaid) notificará a CCA Medicare Maximum si usted no es elegible para seguir siendo miembro conforme a este requisito. CCA Medicare Maximum debe cancelar su inscripción si no cumple este requisito.

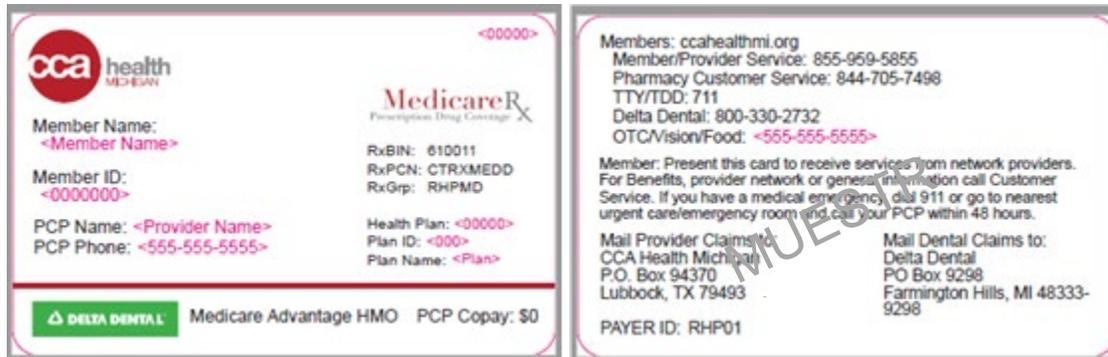
SECCIÓN 3 Materiales de membresía importantes que recibirá

Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan

Mientras sea miembro de nuestro plan, deberá usar su tarjeta de membresía siempre que reciba servicios cubiertos por este plan y para los medicamentos con receta que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrarle al proveedor su tarjeta de

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Medicaid. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta membresía para que vea cómo será la suya:



NO use su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si utiliza su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de membresía de CCA Medicare Maximum, es posible que deba pagar el costo total de los servicios médicos. Conserve su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Tal vez le pidan que la muestre si necesita servicios hospitalarios o servicios de un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales), o para participar en estudios de investigación clínica (también llamados ensayos clínicos) aprobados por Medicare.

Si daña, pierde o le roban su tarjeta de membresía del plan, llame a Servicios para Miembros de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 El Directorio de proveedores

El *Directorio de proveedores* enumera a nuestros proveedores de la red y proveedores de equipo médico duradero. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de cuidado médico, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de cuidado médico que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Debe usar proveedores de la red para obtener su atención y servicios médicos. Si recurre a otro lugar sin la autorización adecuada, tendrá que pagar el costo total. Las únicas excepciones incluyen servicios de emergencia, servicios por necesidad de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o posible obtener servicios de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que CCA Medicare Maximum autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

La lista más reciente de proveedores también está disponible en nuestro sitio web en www.ccahealthmi.org.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores*, puede pedir una copia (en formato electrónico o físico) a Servicios para Miembros. Las solicitudes de Directorios de proveedores impresos se le enviarán por correo dentro de los tres días hábiles.

Sección 3.3 El Directorio de farmacias

El Directorio de farmacias enumera las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que han acordado surtir los medicamentos recetados cubiertos para los miembros de nuestro plan. Puede utilizar el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red en la que quiera comprar los medicamentos. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no pertenecen a la red del plan.

Si no tiene el *Directorio de farmacias*, puede pedir una copia a Servicios para Miembros. También puede encontrar esta información en nuestra página web www.ccahealthmi.org.

Sección 3.4 La Lista de medicamentos cubiertos (Vademécum) del plan

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Vademécum)*. Nosotros la llamamos la “Lista de medicamentos”, para abreviar. Indica qué medicamentos con receta de la Parte D están cubiertos bajo el beneficio de la Parte D que se incluyen en CCA Medicare Maximum. Los medicamentos que figuran en esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la “Lista de medicamentos” de CCA Medicare Maximum.

La “Lista de medicamentos” también le informa si hay reglas que restringen la cobertura de sus medicamentos.

Le proporcionaremos una copia de la “Lista de medicamentos”. Para obtener la información más actualizada y completa sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan (www.ccahealthmi.org) o llamar a Servicios para Miembros.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para CCA Medicare Maximum

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- Monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos (Sección 4.4)

Sección 4.1 Prima del plan

Usted no paga una prima del plan mensual por separado de CCA Medicare Maximum.

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare**Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare**

Algunos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explicó antes en la Sección 2, para ser elegible para nuestro plan, debe mantener su elegibilidad para Medicaid así como tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Para la mayoría de los miembros de CCA Medicare Maximum, Medicaid de Michigan paga la prima de la Parte A (si no califica automáticamente) y la prima de la Parte B.

Si Medicaid de Michigan no paga sus primas de Medicare por usted, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.

Esto incluye su prima de la Parte B. También puede incluir una prima de la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Debido a que usted tiene doble elegibilidad, la multa por inscripción tardía (late enrollment penalty, LEP) no se aplica siempre que mantenga su estado de doble elegibilidad. No obstante, si pierde ese estado, puede incurrir en la LEP. La multa por inscripción tardía de la Parte D es una prima adicional que debe pagarse por la cobertura de la Parte D si, en algún momento después de que termine su período de inscripción inicial, hay un período de 63 días consecutivos o más en los que no tuvo la Parte D u otra cobertura de medicamentos con receta acreditable. Cobertura de medicamentos recetados acreditable es la cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin cobertura de medicamentos con receta acreditable o de la Parte D. Tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

No tendrá que pagarla en los siguientes casos:

- Recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- Han transcurrido menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.
- Ha tenido cobertura de medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un empleador anterior, un sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o su departamento de recursos humanos le indicarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Esta información puede enviarse por carta o incluirse en un boletín del plan. Conserve esta información, porque puede necesitarla si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.
 - **Nota:** La notificación debe indicar que usted tenía una cobertura de medicamentos con receta “acreditable” que se espera que pague tanto como el plan de medicamentos con receta estándar de Medicare.
 - **Nota:** No son acreditables las tarjetas de descuento para medicamentos recetados, las clínicas gratuitas y las páginas web de descuentos para medicamentos.

Medicare determina el importe de la multa. Así es como funciona:

- En primer lugar, cuenta el número de meses completos que ha retrasado la inscripción a un plan de medicamentos de Medicare después de haber cumplido los requisitos para inscribirse. O cuenta el número de meses completos en los que no tuvo una cobertura acreditable de medicamentos con receta si la interrupción de la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1 % por cada mes que no haya tenido cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14 %.
- A continuación, Medicare determina el importe de la prima mensual media de los planes de medicamentos de Medicare en el país del año anterior. Para 2024, el monto promedio de la prima es de \$34.70.
- Para calcular su multa mensual, se multiplica el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio y luego se redondea a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería un 14 % por \$34.70, lo que equivale a \$4.858. Esto se redondea a \$4.90. Este monto se añadiría a **la prima mensual de alguien con una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

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

- En primer lugar, **la multa puede cambiar cada año**, porque la prima mensual media puede cambiar cada año.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- En segundo lugar, **seguirá pagando una multa** cada mes mientras esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- En tercer lugar, si tiene menos de 65 años y recibe actualmente las prestaciones de Medicare, la multa por inscripción tardía en la Parte D se restablecerá cuando cumpla los 65 años. Después de los 65 años, su multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses que no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial para envejecer en Medicare.

Si no está de acuerdo con la multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que reciba indicando que tiene que pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, es posible que no tenga otra oportunidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía.

Sección 4.5	Monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos
--------------------	---

Es posible que algunos miembros deban pagar un cargo adicional, conocido como el monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos de la Parte D, también conocido como IRMAA. El cargo adicional se calcula utilizando sus ingresos brutos ajustados modificados según lo informado en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si este importe es superior a cierto monto, pagará el monto de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que puede tener que pagar en función de sus ingresos, visite <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si tiene que pagar un monto adicional, Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta que le informará cuál será el monto adicional. El importe adicional se retendrá de su cheque de beneficios de la Seguridad Social, de la Junta de Jubilación Ferroviaria o de la Oficina de Gestión de Personal, independientemente de cómo pague normalmente la prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el importe adicional que debe. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir el importe adicional, recibirá una factura de Medicare. **Deberá pagar el importe adicional al gobierno. No se puede pagar con la prima mensual del plan. Si no paga el monto adicional, su inscripción en el plan se cancelará y perderá la cobertura para los medicamentos con receta.**

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si no está de acuerdo con el pago de un monto adicional, puede solicitar al seguro social que revise la decisión. Para saber más sobre cómo hacerlo, comuníquese con el seguro social llamando al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

SECCIÓN 5 Mantener actualizado su registro de membresía del plan

Su registro de membresía contiene información de su formulario de inscripción, incluso su dirección y número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos, y otros proveedores de la red del plan deben tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y los montos de costo compartido que le corresponden.** Por este motivo, es muy importante que nos ayude a mantener la información actualizada.

Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (como la cobertura de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja de hecho, una compensación laboral o Medicaid).
- Si hay alguna demanda de responsabilidad civil, como una demanda por un accidente de tránsito.
- Si fue ingresado en un hogar de convalecencia.
- Si recibe atención médica en un hospital o una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia su responsable designado (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No está obligado a informar a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si alguna parte de esta información cambia, infórmenos al respecto llamando a Servicios para Miembros.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

También es importante que se ponga en contacto con el Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Los números de teléfono y la información de contacto del seguro social se encuentran en la Sección 5 del Capítulo 2.

SECCIÓN 6 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otro seguro

Medicare exige que obtengamos su información sobre otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga. Esto es para poder coordinar otra cobertura que tenga con sus beneficios bajo nuestro plan. Esto se denomina **Coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con la otra cobertura de seguro médico o de medicamentos de la que tengamos conocimiento. Lea esta información detenidamente. Si es correcta, no tiene que hacer nada más. Si la información es incorrecta, o si tiene otra cobertura que no aparece indicada, llame a Servicios para Miembros. Es posible que tenga que dar su número de miembro del plan a los otros aseguradores (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen en tiempo y forma.

Cuando tiene otro seguro (como la cobertura de salud colectiva del empleador), hay reglas que establece Medicare que deciden si paga primero nuestro plan o el otro seguro que tiene. El seguro que paga primero se llama pagador primario y paga hasta el límite de su cobertura. El que paga segundo, llamado pagador secundario, solo paga si hay costos no cubiertos por la cobertura primaria. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir. Si tiene otro seguro, informe a su médico, hospital y farmacia.

Estas reglas se aplican para cobertura colectiva de un plan de salud del empleador o sindicato:

- Si tiene cobertura de jubilado, Medicare paga primero.
- Si su cobertura colectiva de plan de salud se basa en el empleo actual suyo o de un familiar, quién paga primero depende de su edad, cantidad de empleados de su empleador, y si tiene Medicare por motivo de edad, discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD):

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- Si usted es menor de 65 años y sufre alguna discapacidad, y usted o un miembro de su familia se encuentran aún trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados o al menos un empleador en un plan de empleador múltiple que tiene más de 100 empleados.
- Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge siguen trabajando, la cobertura colectiva de su plan de salud paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados o al menos un empleador en un plan de múltiples empleadores que tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare por ESRD, su cobertura colectiva de plan de salud pagará primero los primeros 30 meses después de que sea elegible para Medicare.

Estos tipos de cobertura en general pagan primero los servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro a todo riesgo (incluido el seguro de automóvil).
- Responsabilidad (incluido el seguro de automóvil).
- Beneficios de enfermedad del minero.
- Compensación del trabajador

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

CAPÍTULO 2:

*Números de teléfono y
recursos importantes*

SECCIÓN 1 Contactos de CCA Medicare Maximum (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo comunicarse con Servicios para Miembros)

Cómo contactarse con Servicios para Miembros de nuestro plan

Para obtener ayuda con los reclamos o la facturación, o si tiene preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para Miembros de CCA Medicare Maximum. Nos complace ayudarlo.

Método	Servicios para Miembros – Información de contacto
LLAME	<p>855-959-5855</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Del 1.º de abril al 30 de septiembre: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).</p> <p>Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Del 1.º de abril al 30 de septiembre: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).</p>
FAX	813-472-8203
POR CORREO	CCA Health Michigan PO BOX 21063 EAGAN, MN 55121
SITIO WEB	www.ccahealthmi.org

Cómo comunicarse con nosotros para solicitar decisiones de cobertura o apelación sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos con receta de la Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o medicamentos con receta de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Información de contacto para decisiones de cobertura y apelaciones sobre atención médica o medicamentos con receta de la Parte D
LLAME	(855) 959-5855 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
TTY	711 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
FAX	813-472-8203
POR CORREO	CCA Health Michigan PO BOX 21063 Eagan, MN 55121
SITIO WEB	www.ccahealthmi.org

Método	Decisiones de cobertura y apelaciones sobre medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
LLAME	844-705-7498 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es las 24 horas del día, los 7 días de la semana
TTY	711
FAX	877-239-4565
POR CORREO	Optum Rx P.O. Box 25184 Santa Ana, California 92799 * Si presenta una apelación, agregue “c/o Appeals Coordinator” después de Optum Rx.
SITIO WEB	www.ccahealthmi.org

Cómo contactarnos cuando presente una queja sobre su atención médica

Puede presentar una queja sobre nosotros o uno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluida un reclamo sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no implica conflictos de pago o cobertura. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9 (**Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]**).

Método	Quejas sobre la atención médica: información de contacto
LLAME	(855) 959-5855 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
TTY	711 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
FAX	813-472-8203
POR CORREO	CCA Health Michigan Attn: Appeals Coordinator PO BOX 21063 Eagan, MN 55121
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede enviar un reclamo sobre CCA Medicare Maximum directamente ante Medicare. Para presentar un reclamo en línea a Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Método	Quejas sobre los medicamentos con receta de la Parte D: información de contacto
LLAME	(855) 959-5855 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
TTY	711 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
FAX	813-472-8203
POR CORREO	CCA Health Michigan PO BOX 21063 Eagan, MN 55121
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede enviar un reclamo sobre CCA Medicare Maximum directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea a Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Dónde enviar una solicitud para que paguemos el costo de la atención médica o un medicamento que recibió

Si ha recibido una factura o pagado servicios (como una factura de un proveedor) que cree que deberíamos pagar nosotros, es posible que deba solicitarnos un reembolso o pagar la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

Tenga en cuenta lo siguiente: Si nos envía una solicitud de pago y rechazamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) si necesita más información.

Método	Solicitudes de pago: información de contacto
LLAME	(855) 959-5855 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
TTY	711 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.
FAX	888-918-2993
POR CORREO	CCA Health Michigan AP/GR PO BOX 21063 Eagan, MN 55121
SITIO WEB	www.ccahealthmi.org

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

Medicare es un programa de seguro médico federal para personas de 65 años y mayores, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con una enfermedad renal en etapa terminal (deficiencia renal permanente o trasplante de riñón).

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

Método	Medicare – Información de contacto
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 un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Método	Medicare – Información de contacto
SITIO WEB	<p data-bbox="462 317 732 348">www.Medicare.gov</p> <p data-bbox="462 369 1398 653">Este es el sitio web oficial para Medicare. Le da información actualizada acerca de Medicare y temas actuales de Medicare. También tiene información acerca de hospitales, residencias con servicios de enfermería, médicos, agencias de salud domiciliaria y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en Michigan.</p> <p data-bbox="462 674 1409 789">El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre su elegibilidad para Medicare y opciones de inscripción, con las siguientes herramientas:</p> <ul data-bbox="511 810 1414 1188" style="list-style-type: none"><li data-bbox="511 810 1382 884">• Herramienta de elegibilidad para Medicare: ofrece información sobre el estado de elegibilidad para Medicare.<li data-bbox="511 905 1414 1188">• Buscador de planes de Medicare: proporciona información personalizada acerca de los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas de Medigap (Seguro complementario de Medicare) en su área. Estas herramientas brindan un <i>estimado</i> de cuáles serían sus costos de desembolso directo en los diferentes planes de Medicare.

Método	Medicare – Información de contacto
SITIO WEB (continuación)	<p>También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier reclamo que tenga de CCA Medicare Maximum:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe a Medicare acerca de su reclamo: Puede enviar un reclamo sobre CCA Medicare Maximum directamente ante Medicare. Para presentar una queja a Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas seriamente y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene una computadora, la biblioteca o el centro para personas mayores local pueden ayudarle a visitar este sitio web con su computadora. O bien, puede llamar a Medicare al número para hacerles saber acerca de qué información está buscando. Ellos encontrarán la información en el sitio web y la revisarán con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana; los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048).</p>

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados en cada estado. En Michigan, el SHIP se denomina Programa de asistencia de Medicare/Medicaid de Michigan (Michigan Medicare/Medicaid Assistance Program, MMAP).

MMAP es un programa estatal independiente (que no está conectado con ninguna aseguradora ni plan de salud), que obtiene dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos locales a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del programa MMAP pueden ayudarlo a entender sus derechos con Medicare, a presentar quejas sobre su cuidado médico o tratamiento, y a solucionar problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores de SHIP de Michigan también pueden ayudarlo con preguntas o problemas con Medicare, y a entender sus opciones del plan de Medicare y responder preguntas sobre el cambio de planes.

MÉTODO PARA ACCEDER A SHIP y A OTROS RECURSOS:

- Visite <https://www.shiphelp.org> (haga clic en SHIP LOCATOR [LOCALIZADOR DE SHIP] en el centro de la página)
- Seleccione su **ESTADO** de la lista. Esto lo dirigirá a una página con números de teléfono y recursos específicos para su estado.

Método	Programa de asistencia de Medicare/Medicaid de Michigan (MMAP) – Información de contacto
TELÉFONO	1-800-803-7174
POR CORREO	Michigan Medicare/Medicaid Assistance Program 6105 W. St. Joseph Hwy., Suite 204 Lansing, MI 48917-4850
SITIO WEB	www.mmapinc.org

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad

Existe una Organización para la mejora de la calidad designada para los beneficiarios de Medicare de cada estado. Para Michigan, la Organización para la mejora de la calidad se llama Livanta.

Livanta cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de cuidado médico que reciben un pago de Medicare para controlar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas con Medicare. Livanta es una organización independiente. No está conectada con nuestro plan.

Debe comunicarse con Livanta en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si cree que la cobertura de su hospitalización finaliza demasiado rápido.
- Si cree que la cobertura de servicios de atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada o un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) finaliza muy rápido.

Método	Livanta: (Organización para la mejora de la calidad de Michigan) – Información de contacto
TELÉFONO	1-888-524-9900 De lunes a viernes: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora local) Sábados y domingos: de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. (hora local) Servicio de correo de voz disponible las 24 horas.
TTY	1-888-985-8775 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. De lunes a viernes: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora local) Sábados y domingos: de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. (hora local) Servicio de correo de voz disponible las 24 horas.
POR CORREO	Livanta LLC BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
SITIO WEB	www.livantaqio.com

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y de manejar la inscripción para Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y residentes legales permanentes que tienen 65 años o más, o que tienen una discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal y cumplen ciertas condiciones, son elegibles para Medicare. Si ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, tiene que inscribirse en Medicare. Para solicitar Medicare tiene que llamar al Seguro Social o visitar su oficina local del Seguro Social.

El Seguro Social también es responsable de determinar quiénes deben pagar un monto adicional por su cobertura de medicamentos de la Parte D por tener ingresos más elevados. Si recibió una carta del Seguro Social en la que se le informa que debe pagar un monto adicional y tiene preguntas sobre el monto o si sus ingresos disminuyeron debido a un hecho significativo en su vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

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

Método	Información de contacto del Seguro Social
LLAME	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Puede usar los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para obtener información grabada, y realizar algunas operaciones, las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados.

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

Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de Medicaid, puede comunicarse con la Administración de Servicios Médicos del Departamento de Salud Comunitaria de Michigan.

Método	Administración de Servicios Médicos del Departamento de Salud Comunitaria de Michigan – Información de contacto
TELÉFONO	1-800-642-3195 De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del este
POR CORREO	Michigan Department of Health and Human Services 333 S. Grand Ave P.O. Box 30195 Lansing, Michigan 48909
SITIO WEB	www.michigan.gov/mdhhs

La Oficina de Servicios para Personas Mayores de Michigan ayuda a las personas inscritas en Medicaid de Michigan con problemas de servicio o facturación. Puede ayudarlo a interponer una queja o apelar ante nuestro plan.

Método	Oficina de Servicios para Personas Mayores de Michigan – Información de contacto
TELÉFONO	866-485-9393 o (517) 373-8230 De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora del este)
TTY	(517) 373-4096 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
POR CORREO	Michigan Office of Services to the Aging P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909-8176
SITIO WEB	www.michigan.gov/osa

El Programa de defensoría de cuidado a largo plazo de Michigan ayuda a las personas a obtener información sobre asilos de ancianos y resolver problemas entre los asilo de ancianos y los residentes o sus familias.

Método	Programa de defensoría de cuidado a largo plazo de Michigan – Información de contacto
TELÉFONO	517-827-8040
POR CORREO	Michigan Long Term Care Ombudsman 15851 S. US 27 Suite 73 Lansing, MI 48906
SITIO WEB	www.mltcop.org

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

El sitio web Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/costs-in-the-coverage-gap/5-ways-to-get-help-with-prescription-costs>) proporciona información sobre cómo reducir los costos de sus medicamentos con receta. Para las personas con ingresos limitados, también hay otros programas que pueden ayudar, los cuales se describen a continuación.

Programa de Ayuda adicional (“Extra Help”) de Medicare

Debido a que usted es elegible para Medicaid, reúne los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta. No es necesario que haga nada para recibir esta “Ayuda adicional”.

Si tiene preguntas sobre la “Ayuda adicional”, llame a:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 (solicitudes), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- La Oficina del seguro social al 1-800-772-1213, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.
- La Oficina de Medicaid de Michigan (solicitudes) (consulte la Sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto).

Si cree que está pagando un monto incorrecto correspondiente al costo compartido cuando obtiene un medicamento con receta en una farmacia, nuestro plan cuenta con un proceso para solicitar ayuda para conseguir las pruebas que demuestren cuál es su nivel de copago correcto o que le permite entregarlas, si es que ya tiene las pruebas.

- Cualquiera de los siguientes documentos proporcionará pruebas de que usted califica para recibir Ayuda adicional. Usted o su farmacéutico, defensor, representante, familiar u otra persona que actúe en su nombre pueden proporcionar los documentos. Envíe una copia de cualquiera de estos documentos a:

CCA Health Michigan

PO BOX 21063

Eagan, MN 55121

- una copia de su tarjeta de Medicaid, que incluye su nombre y una fecha de elegibilidad durante el período discrepante;
 - un informe de contacto, incluida la fecha en que se realizó una llamada de verificación a la Agencia Estatal de Medicaid y el nombre, cargo y número de teléfono del miembro del personal estatal que verificó el estado de Medicaid durante el período discrepante;
 - una copia de un documento estatal que confirme el estado activo de Medicaid durante el período discrepante;
 - una impresión del archivo de inscripción electrónica estatal que muestre el estado de Medicaid durante el período discrepante;
 - una impresión de pantalla de los sistemas estatales de Medicaid que muestre el estado de Medicaid durante el período discrepante;
 - otra documentación proporcionada por el estado que demuestre el estado de Medicaid durante el período discrepante;
 - una remesa del centro que muestre el pago de Medicaid por un mes calendario completo para usted durante el período discrepante;
 - una copia de la documentación estatal que confirme el pago de Medicaid al centro durante un mes calendario completo en su nombre;
 - una impresión de pantalla del sistema estatal de Medicaid que muestre el estado institucional de esa persona en función de al menos una estadía de un mes calendario completo para fines de pago de Medicaid durante el período discrepante;
- Si no puede proporcionar una prueba de uno de los documentos mencionados anteriormente, deberá comunicarse con Servicios para Miembros al 855-959-5855; los usuarios de TTY pueden llamar al 711.
 - Cuando recibamos la evidencia de su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar el copago correcto cuando surta la siguiente receta en la farmacia. Si paga un excedente de su copago, se lo reembolsaremos. Para ello, le enviaremos un cheque por el monto de su excedente de pago, o bien, haremos una compensación en los futuros copagos. Si la farmacia no le cobró el copago y registra su copago como deuda suya, haremos el pago directamente a la farmacia. Si un estado pagó en su nombre, haremos el pago directamente al estado. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros.

¿Qué sucede si tiene cobertura de un Programa de Asistencia con Medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP)?

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

El Programa de Asistencia con Medicamentos para el Sida (ADAP) ayuda a que las personas elegibles para el ADAP que padecen VIH/sida tengan acceso a medicamentos para el VIH que pueden salvarles la vida. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también están cubiertos en el formulario de ADAP califican para recibir asistencia con los costos compartidos para medicamentos recetados a través del Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA de Ryan White de Michigan.

Nota: A fin de cumplir con los requisitos para el ADAP que opera en Michigan, las personas deben cumplir determinados criterios, incluida una prueba de residencia estatal y del estado del VIH, bajos ingresos según lo define el Estado, y condición de persona sin seguro o subasegurada. Si cambia de planes, notifique al empleado a cargo de la inscripción de su ADAP local para poder continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al MIDAP al 1-888-826-6565 de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

SECCIÓN 8 Cómo contactar a la Junta de Jubilación para Ferroviarios

La Junta de Jubilación para Ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios de la nación y sus familias. Si recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, es importante que le informe si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene preguntas sobre sus beneficios de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Método	Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios – Información de contacto
LLAME	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. De 9:00 a. m. a 3:00 p. m., de lunes a viernes. Si presiona “1,” puede acceder a la línea de ayuda automática de la RRB y a la información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y los feriados.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
SITIO WEB	rrb.gov/

SECCIÓN 9 ¿Tiene seguro grupal u otro seguro médico de un empleador?

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato o a Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho). (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare en este plan o sobre los períodos de inscripción para realizar un cambio.

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

CAPÍTULO 3:

*Cómo utilizar el plan para obtener
servicios médicos y otros
servicios cubiertos*

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 1 Lo que tiene que saber sobre cómo obtener atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que debe saber sobre cómo utiliza el plan para obtener atención médica y otros servicios cubiertos. Brinda definiciones de términos y explica las normas que deberá cumplir para recibir tratamientos, servicios y equipos médicos, medicamentos con receta y otra atención médica que está cubierta por el plan.

Para obtener más información sobre qué atención médica y otros servicios cubre nuestro plan, consulte la Tabla de beneficios a continuación en el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto*).

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

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de atención médica autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término proveedores también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos como pago total. Coordinamos que estos proveedores presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores en nuestra red nos facturan directamente a nosotros por la atención médica que se brindan. Cuando consulte a un proveedor de la red, no paga nada por los servicios cubiertos.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, los equipos y los medicamentos recetados que cubre nuestro plan. Sus servicios cubiertos para atención médica aparecen en la Tabla de beneficios del Capítulo 4. Sus servicios cubiertos para medicamentos con receta se analizan en el Capítulo 5.

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

Como plan de salud de Medicare, CCA Medicare Maximum debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y puede ofrecer otros servicios además de los cubiertos por Original Medicare, como se indica en el Capítulo 4.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Por lo general, CCA Medicare Maximum cubrirá su atención médica siempre que:

- **La atención que reciba esté incluida en la Tabla de beneficios médicos del plan** (esta tabla está en el Capítulo 4 de este documento).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica, y que cumplen con los estándares de práctica médica aceptados.
- **Tenga un médico de atención primaria (un PCP) que brinde y supervise su atención.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir un médico de atención primaria de la red (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 2.1 en este capítulo).
 - No se requieren derivaciones de su PCP para atención de emergencia o servicios por necesidad de urgencia. También hay otros tipos de atención que puede recibir sin tener la aprobación previa de su PCP (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Debe recibir la atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, la atención médica que reciba de un proveedor fuera de la red (proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan) no estará cubierta. Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad de los servicios prestados. *Estas son tres excepciones:*
 - El plan cubre la atención de emergencia o atención por necesidad de urgencia que recibas de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información acerca de esto y para ver lo que significa emergencia o atención por necesidad de urgencia, consulte la Sección 3 en este capítulo.
 - Si Medicare exige que nuestro plan cubra atención médica que necesita, pero no hay proveedores de nuestra red que brinden esta atención, puede recibirla de un proveedor fuera de la red. El plan debe autorizar la atención que recibe de un proveedor fuera de la red antes de solicitar atención. En esta situación, cubriremos estos servicios sin costo alguno para usted. Para obtener información sobre aprobaciones para ver a médicos fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- El plan cubre los servicios de diálisis de riñón que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor para este servicio está temporalmente inaccesible o no disponible. El costo compartido que usted paga al plan por diálisis nunca puede exceder el costo compartido en Original Medicare. Si se encuentra fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor que se encuentra fuera de la red del plan, su costo compartido no puede exceder el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual dentro de la red para diálisis no está disponible temporalmente y usted elige obtener servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido para la diálisis puede ser mayor.

SECCIÓN 2 Utilice proveedores de la red del plan para recibir atención médica y otros servicios

Sección 2.1	Debe elegir un médico de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) para que brinde y supervise su atención
--------------------	--

¿Qué es un médico de atención primaria (PCP) y qué hace por usted?

Su médico de atención primaria es un proveedor de la red a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud.

¿Qué tipos de proveedores pueden ser un PCP?

El PCP que seleccione puede ser un proveedor de atención primaria, un profesional en enfermería, un auxiliar médico o un especialista en salud de las mujeres con autorización que cumpla con los requisitos estatales y esté capacitado para brindarle atención médica general integral.

¿Cuál es la función de mi PCP?

Su PCP es responsable de la coordinación de su atención médica, incluidas sus necesidades de atención médica rutinaria. Cuando se vuelve miembro de nuestro plan, debe elegir un proveedor de la red para que sea su PCP. Tenemos contratos con médicos de atención primaria que conocen su comunidad y que han establecido relaciones laborales con especialistas, hospitales, proveedores de atención domiciliaria en la comunidad y centros de atención de enfermería especializada de su área.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

¿Cuál es la función del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?

Su PCP, junto con los demás miembros de su equipo de atención, es responsable de coordinar toda su atención médica. Su equipo de atención puede incluir a su PCP, socio de atención y otras personas, según corresponda. La coordinación de sus servicios incluye solicitarnos una autorización previa cuando sea apropiado y controlar o consultar con usted u otros proveedores del plan acerca de su atención médica y cómo evoluciona.

¿Cómo elige a su médico de atención primaria?

Todos nuestros miembros deben tener un médico de atención primaria (PCP) que tenga un contrato con nuestro plan. Debe seleccionar un PCP cuando se inscribe en nuestro plan.

Puede utilizar nuestro Directorio de proveedores y farmacias para encontrar un PCP. Encontrará el Directorio de proveedores más actualizado en nuestro sitio web <http://www.ccahealthmi.org>.

Si no selecciona un PCP, le asignaremos uno. También puede llamar al Servicio para los Miembros al número impreso en la portada posterior de este documento si necesita obtener más información o ayuda. Puede cambiar a su proveedor de atención primaria en cualquier momento. Consulte la sección “Cambiar de PCP” más abajo.

Cómo cambiar de médico de atención primaria

Puede cambiar su PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. También, es posible que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y tendrías que encontrar uno nuevo.

Si desea cambiar de PCP, llame a Servicios para Miembros. Si el cambio de PCP implica un grupo médico diferente, entrará en vigencia el primer día del mes posterior a la solicitud. Sin embargo, si su cambio de PCP se realiza dentro del mismo consultorio o la misma práctica de atención primaria, su cambio puede entrar en vigencia con mayor rapidez. Recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro que muestra este cambio.

Si su PCP deja la red de nuestro plan, le informaremos por correo y lo ayudaremos a elegir otro PCP para que pueda continuar recibiendo los servicios cubiertos. Para obtener más información o ayuda, llame a Servicios para Miembros.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica y otros servicios puede recibir sin una derivación de su PCP?

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

- Atención médica de rutina para mujeres, lo que incluye exámenes de las mamas, mamografías de detección (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando los reciba de un proveedor de la red.
- Vacunas antigripales, vacunas contra la COVID-19, contra la hepatitis B y contra la neumonía, siempre y cuando las reciba de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia de los proveedores de la red o de los proveedores fuera de la red.
- Los servicios por necesidad de urgencia son servicios cubiertos que no son de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red no están disponibles o no se puede acceder a ellos temporalmente, o cuando el afiliado está fuera del área de servicio. Por ejemplo, cuando necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser necesarios de inmediato y por razones médicas.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan. (Si es posible, llame a Servicios para Miembros antes de salir del área de servicio, para que podamos ayudar a organizar su diálisis de mantenimiento mientras está fuera).
- Para obtener más información sobre los servicios que no requieren una autorización previa (aprobación por adelantado), consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4, **Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)**.

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

Un especialista es un médico que presta servicios de atención médica para una enfermedad o partes del cuerpo específicas. Hay muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:

- Atención de oncólogos para pacientes con cáncer
- Atención de cardiólogos para pacientes con problemas cardíacos

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Atención de ortopedistas para pacientes con afecciones óseas, articulares o musculares

Usted tiene un proveedor de atención primaria (PCP) y un equipo de atención que le brindan y supervisan su atención. Su PCP/equipo de atención trabajará con usted y sus especialistas para asegurarse de que reciba los servicios que necesita.

Los dentistas y los PCP del plan trabajan con ciertos especialistas que utilizan para las remisiones, aunque usted tenga cobertura para cualquier especialista que forme parte de nuestra red. Si hay especialistas específicos que desee consultar, debe preguntarle a su PCP si trabaja con esos especialistas. Puede cambiar su PCP si desea consultar a un especialista a quien su PCP actual no puede derivarlo. Para obtener más información al respecto, consulte la Sección 2.1 de este capítulo. También puede llamar al Servicio para los Miembros si necesita obtener más información o ayuda.

Nuestro plan tiene contratos con ciertos centros que brindan atención para afecciones crónicas y agudas, y rehabilitación. Como miembro de CCA Medicare Maximum, usted será derivado a hospitales contratados en los que su PCP tenga privilegios de admisión. Debe estar familiarizado con estos centros, que generalmente están ubicados en su comunidad. Consulte nuestro Directorio de proveedores y farmacias para buscar centros dentro de la red del plan. Encontrará el Directorio de proveedores y farmacias más actualizado en nuestro sitio web www.ccahealthmi.org.

Si recientemente recibió un diagnóstico de una enfermedad grave o terminal, su socio en la atención, su proveedor de atención primaria o especialista pueden recomendar el programa de cuidados paliativos o el programa de hospicio. Los cuidados paliativos pueden ayudarlo durante una enfermedad grave, por ejemplo, a encontrar servicios que satisfagan sus necesidades, incluida la atención en un hospicio. La atención en un hospicio es una opción para los miembros con enfermedades terminales. Debe analizar sus opciones con su equipo de atención.

Es posible que se necesite autorización previa para ciertos servicios (consulte el Capítulo 4 o la información sobre qué servicios requieren autorización previa). Se puede obtener la autorización del plan. Usted o su proveedor pueden preguntarle al plan, antes de que se preste un servicio, si el plan lo cubrirá. Usted o su proveedor pueden solicitar que esta determinación se realice por escrito. Este proceso se denomina determinación avanzada. Si decimos que no cubriremos sus servicios, usted o su proveedor tienen el derecho de apelar nuestra decisión de no cubrir su atención. El Capítulo 8 (**Qué debe hacer si tiene un problema o un reclamo [decisiones de cobertura, apelaciones, reclamos]**) contiene más información sobre lo que debe hacer si quiere que tomemos una decisión de cobertura o si quiere apelar una decisión que ya tomamos.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red abandona nuestro plan?

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

- Si bien es posible que nuestra red de proveedores cambie durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor abandona nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
 - Si su proveedor de cuidado primario o de salud mental abandona nuestro plan, se lo notificaremos si ha acudido a consulta con ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si alguno de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si es asignado al proveedor, recibe actualmente atención de ellos o los ha visto en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado de la red al que pueda acceder para continuar con su atención.
- Si está recibiendo un tratamiento médico o terapias con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar que el tratamiento o las terapias médicamente necesarios que está recibiendo no se interrumpan. Trabajaremos con usted para garantizar que eso suceda.
- Le proporcionaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción disponibles para usted y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Haremos los arreglos necesarios para que reciba cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero a un costo compartido dentro de la red, cuando un proveedor o beneficio de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas.
- Si se entera de que su médico o especialista abandonará su plan, comuníquese con nosotros para que podamos brindarle asistencia para encontrar un nuevo proveedor que administre su atención.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Si considera que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención médica no se está gestionando de forma adecuada, tiene derecho a presentar un reclamo sobre la calidad de la atención a la Organización para la Mejora de la Calidad (QIO), una queja sobre la calidad de la atención al plan, o ambos. Consulte el Capítulo 8.

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

La atención que reciba de proveedores fuera de la red no estará cubierta a menos que la atención cumpla con una de las tres excepciones descritas en la Sección 1.2 de este capítulo. Para obtener información sobre cómo obtener atención fuera de la red cuando tiene una emergencia médica o una necesidad urgente de atención, consulte la Sección 3 de este capítulo.

Si necesita cuidado médico cuando se encuentra dentro del área de servicio, pero busca servicios de un proveedor fuera de la red o se encuentra fuera del área de servicio, su cobertura se limita a emergencias médicas, servicios de urgencia y diálisis renal, a menos que CCA Health Michigan haya aprobado los servicios fuera de la red por adelantado. Si los proveedores de servicios especializados no están disponibles dentro de la red, puede solicitar autorización para cuidado fuera de la red. Los miembros pueden solicitar la aprobación por adelantado (autorización) para servicios fuera de la red llamando a Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto). Consulte el Capítulo 4 para obtener información más detallada sobre sus beneficios médicos y el Capítulo 7 para obtener información sobre el pago de servicios prestados por proveedores fuera de la red. Si tiene alguna pregunta sobre el cuidado médico que está cubierto cuando viaja, contacte a Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

Sección 3.1 Cómo recibir atención si tiene una emergencia médica
--

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

Una **emergencia médica** sucede cuando usted o cualquier otra persona prudente con conocimiento medio de salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar la muerte y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un feto, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad, o la pérdida o el deterioro graves de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Recibe ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Si es necesario, llame a una ambulancia. **No** necesita obtener aprobación o una remisión de su PCP. No necesita usar un médico de la red. Puede recibir cuidado médico de emergencia cubierto cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no forma parte de nuestra red. El plan también cubre los servicios de emergencia, incluido el transporte de emergencia y la atención de urgencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que llegar a una sala de emergencias por otro medio podría poner en peligro su salud. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4 de este manual.
- **Asegúrese lo antes posible de que nuestro plan tenga conocimiento de su emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de su atención de emergencia. Usted, u otra persona, deben llamar para informarnos su atención de emergencia, en general, en el plazo de las 48 horas. Puede comunicarse con Servicios para Miembros llamando al 855-959-5855 (**TTY 711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1.º de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1.º de abril hasta el 30 de septiembre: de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes.)

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando lo necesite, en cualquier parte en los Estados Unidos o sus territorios. El plan también cubre los servicios de emergencia a nivel mundial, incluido el transporte de emergencia y la atención de urgencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Nuestro plan también cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que llegar a una sala de emergencias por otro medio podría poner en peligro su salud. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le estén brindando su cuidado de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza la enfermedad y cuándo finaliza la emergencia médica.

Luego de la finalización de la emergencia, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para asegurarse de que su enfermedad continúe estable. Sus médicos continuarán brindándole tratamiento hasta que sus médicos se comuniquen con nosotros y planifiquen cuidado adicional. Su atención de seguimiento estará cubierta por nuestro plan. Si su atención de emergencia es proporcionada por proveedores fuera de la red, haremos todo lo posible para que los proveedores de la red se hagan cargo de la atención tan pronto como su afección médica y las circunstancias lo permitan.

¿Qué sucedería si no fuera una emergencia médica?

En ocasiones, puede ser muy difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, puede solicitar atención de emergencia, al pensar que su salud está en grave peligro, y el médico puede decir que después de todo, no se trataba de una emergencia médica. Si resulta que no se trataba de una emergencia, siempre que haya pensado razonablemente que su salud corría grave peligro, brindaremos cobertura para su atención médica.

No obstante, después de que el médico haya dicho que *no* se trataba de una emergencia, cubriremos la atención adicional *solo* si recibe atención adicional de una de dos maneras:

- Si acude a un proveedor de la red para recibir la atención adicional.
- – o – La atención adicional que recibe se considera servicio por necesidad de urgencia y usted sigue las normas para obtener esta atención urgente (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos**Sección 3.2 Cómo obtener atención en caso de servicios por necesidad de urgencia****¿Qué son los servicios por necesidad de urgencia?**

Un servicio por necesidad de urgencia es una situación que no es de emergencia pero requiere atención médica inmediata y, dadas las circunstancias, no es posible o no es razonable obtener estos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir los servicios por necesidad de urgencia prestados fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios por necesidad de urgencia son i) dolor de garganta intenso que ocurre durante el fin de semana o ii) una exacerbación imprevista de una afección conocida cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio.

Consulte el Directorio de proveedores para obtener una lista de los Centros de Cuidado de Urgencia de la red.

Siempre debe intentar obtener servicios por necesidad de urgencia de proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores están temporalmente inaccesibles o no disponibles, y no es razonable esperar a obtener la atención de su proveedor de la red cuando la red esté disponible, cubriremos los servicios por necesidad de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red. Si necesita encontrar un proveedor de cuidado de urgencia, puede usar la herramienta Encuentre un médico en nuestro sitio web en www.ccahealthmi.org o llamar a Servicios para Miembros al 855-959-5855; los usuarios de TTY pueden llamar al 711. El horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana, del 1.º de octubre al 31 de marzo (del 1.º de abril al 30 de septiembre: de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes). Es posible que reciba un servicio de mensajería los fines de semana y feriados del 1.º de abril al 30 de septiembre. Deje un mensaje y su llamada será devuelta el siguiente día hábil. Cuando esté fuera del área de servicio y no pueda recibir atención de un proveedor de la red, nuestro plan le cubrirá los servicios por necesidad de urgencia que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan cubre los servicios de emergencia y de atención de urgencia en todo el mundo, incluido el transporte de emergencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante un desastre

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

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Visite el siguiente sitio web: www.medicare.gov/what-medicare-covers/getting-care-drugs-in-disasters-or-emergencies para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Si no puede usar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención médica de un proveedor fuera de la red a un costo compartido dentro de la red. Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre, podrá surtir sus medicamentos con receta en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5, el Capítulo 5, para obtener más información.

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

Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos los servicios cubiertos
--------------------	--

Si pagó sus servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2	¿Qué debe hacer en el caso de los servicios que no cubre nuestro plan?
--------------------	---

CCA Medicare Maximum cubre todos los servicios médicamente necesarios según se indica en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o servicios obtenidos fuera de la red y estos servicios no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

En el caso de los servicios cubiertos que tienen una limitación del beneficio, usted paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Los montos que pague después de haber alcanzado el límite de beneficios no cuentan para su desembolso máximo de bolsillo anual. (Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre el desembolso máximo de bolsillo de su plan).

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si tiene preguntas sobre si pagaremos un servicio o atención médica que considera recibir, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de recibirlo. También tiene el derecho de solicitar esto por escrito. Si decimos que no cubriremos sus servicios, tiene el derecho de apelar nuestra decisión de no cubrir su atención. El Capítulo 8 (**Qué debe hacer si tiene un problema o un reclamo [decisiones de cobertura, apelaciones, reclamos]**) contiene más información sobre lo que debe hacer si quiere que tomemos una decisión de cobertura o si quiere apelar una decisión que ya tomamos. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener más información.

También recibe algunos servicios cubiertos a través del programa Medicaid de Michigan. Debe verificar si un servicio está cubierto por Medicaid si no está cubierto por nuestro plan.

Si ha pagado los servicios cubiertos por Medicaid, o si ha recibido una factura por servicios médicos cubiertos por Medicaid, consulte el Capítulo 2 (**Números de teléfono y recursos importantes**) para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid de Michigan.

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

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

Un estudio de investigación clínica (también llamado *ensayo clínico*) es una manera de que los médicos y científicos prueben nuevos tipos de cuidado médico, como el funcionamiento de un nuevo medicamento para el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare generalmente solicitan voluntarios para participar en ellos.

Cuando Medicare apruebe el estudio y usted manifieste interés, alguien que trabaje en el estudio lo contactará para explicarle más sobre el estudio y ver si cumple los requisitos de los científicos que lo dirigen. Puede participar en el estudio mientras cumpla los requisitos de este y entienda y acepte plenamente lo que implica participar en el estudio.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que recibe como parte del estudio. Si nos informa que está participando en un ensayo clínico calificado, solo es responsable del costo compartido dentro de la red para los servicios de ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto de los costos compartidos de Original Medicare, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y los costos compartidos dentro de la red. Sin embargo, deberá proporcionar documentación que demuestre cuánto pagó. Cuando participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y seguir recibiendo el resto de su atención (la atención no relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si quiere participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita informarnos al respecto ni obtener aprobación de nuestra parte o de su proveedor de atención primaria. Los proveedores que le brinden atención como parte del estudio de investigación clínica **no** necesariamente tienen que formar parte de la red de proveedores de nuestro plan.

Aunque no necesita obtener el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos notifique con anticipación cuando elija participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

Si participa en un estudio que Medicare *no* aprobó, *deberá pagar todos los costos de su participación en el estudio.*

Sección 5.2	Cuando participa en un estudio de investigación clínica ¿quién paga qué costos?
--------------------	--

Una vez que se une a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Original Medicare cubre los artículos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, incluido lo siguiente:

- Habitación y comida durante una hospitalización que Medicare pagaría aunque usted no participara en el estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico que sean parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones que sean consecuencia de la nueva atención.

Luego de que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará el resto. Como ocurre con todos los servicios cubiertos, no pagará nada por los servicios cubiertos que reciba en el estudio de investigación clínica.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Cuando forma parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagará ninguno de los siguientes costos:**

- En general, Medicare *no* pagará el nuevo artículo o servicio que el estudio prueba, a menos que Medicare cubra el artículo o servicio incluso si *no* participara del estudio.
- Los productos o servicios que se proporcionen solo para recopilar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagaría las tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección médica en general requiere de una sola tomografía.

¿Quiere más información?

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

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

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

Una institución religiosa de atención sanitaria no médica es un establecimiento que brinda atención para una afección que normalmente se trataría en un hospital o centro de atención de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, se brindará cobertura para su atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica. Este beneficio se brinda solo para los servicios de hospitalización de la Parte A (servicios de atención sanitaria no médica).

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

Para obtener atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica, debe firmar un documento legal en el que exprese que se niega conscientemente a recibir un tratamiento médico que sea no exento.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- La atención o tratamiento médico **no exento** es toda atención o tratamiento médico que sea *voluntario* y *no requerido* por ninguna ley federal, estatal o local.
- La atención o tratamiento médico **exento** es toda atención o tratamiento médico que sea *no voluntario* o *requerido* por una ley federal, estatal o local.

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

- El centro que brinda la atención debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura de los servicios de nuestro plan que recibe se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución que se le brinden en un centro, aplican las siguientes condiciones:
 - debe tener una afección médica que le permita recibir los servicios cubiertos para atención médica para pacientes hospitalizados o en centros de enfermería especializada;
 - **–y–** debe obtener la aprobación del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro. De lo contrario, su estadía no tendrá cobertura.

No hay límite de cobertura para este beneficio. No paga nada por sus servicios autorizados. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipos médicos duraderos

Sección 7.1	¿Será propietario del equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME), después de hacer cierta cantidad de pagos en virtud de nuestro plan?
--------------------	--

El equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME), incluye artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de rueda, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para diabéticos, dispositivos de generación del habla, bombas de infusión intravenosa (IV), nebulizadores y camas de hospital que solicite un proveedor para usar en el hogar. El afiliado siempre será propietario de ciertos artículos, como prótesis. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

En Original Medicare, la gente que alquila ciertos tipos de DME es propietaria del equipo después de pagar copagos por el artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de CCA Medicare Maximum, por lo general, usted no será propietario de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que pague por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan, incluso si realizó 12 pagos consecutivos por el artículo de DME en virtud de Original Medicare antes de inscribirse en nuestro plan. En ciertas circunstancias limitadas, le transferiremos la propiedad del artículo de DME. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

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

Si no adquirió la titularidad del artículo de DME mientras era miembro del plan, tendrá que hacer 13 copagos consecutivos nuevos después de cambiarse a Original Medicare, para ser el propietario del artículo. Los pagos realizados mientras está inscrito en su plan no cuentan.

Ejemplo 1: Usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Original Medicare y luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos que realizó en Original Medicare no cuentan.

Ejemplo 2: Usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Original Medicare y luego se inscribió en nuestro plan. Usted estaba inscrito en nuestro plan, pero no obtuvo la propiedad mientras lo estaba. Luego regresa a Original Medicare. Para ser propietario del artículo, tendrá que hacer 13 pagos consecutivos nuevos una vez que se inscriba nuevamente en Original Medicare. Los pagos anteriores (ya sea a nuestro plan o a Original Medicare) no cuentan.

Sección 7.2 Normas para equipos, suministros y mantenimiento de oxígeno

¿Cuáles son sus beneficios de oxígeno?

Si califica para recibir cobertura de Medicare para equipos de oxígeno, CCA Medicare Maximum cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipos de oxígeno.
- Suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno.
- Tubos y accesorios de oxígeno relacionados para el suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno.
- Mantenimiento y reparación de equipos de oxígeno.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si deja CCA Medicare Maximum o el equipo de oxígeno ya no es una necesidad médica para usted, debe devolverlo.

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

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

CAPÍTULO 4:

Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

SECCIÓN 1 Cómo comprender los servicios cubiertos

Este capítulo incluye una Tabla de beneficios médicos que enumera sus servicios cubiertos como miembro de CCA Medicare Maximum. Posteriormente en este capítulo, puede encontrar información sobre servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites para determinados servicios.

Sección 1.1 Usted no paga nada por sus servicios cubiertos
--

Dado que recibe asistencia de Medicaid, usted no paga nada por sus servicios cubiertos siempre y cuando respete las normas del plan para recibir atención. (Consulte el Capítulo 3 para obtener más información sobre las normas del plan para recibir atención).

Sección 1.2 ¿Qué es lo máximo que usted pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?
--

Nota: Debido a que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos miembros alguna vez alcanzan este máximo de bolsillo. Usted no es responsable de pagar ningún gasto de bolsillo para el monto máximo de bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, existe un límite en cuanto al monto que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos que están cubiertos por nuestro plan. Este límite se denomina monto máximo de bolsillo (maximum out-of-pocket, MOOP) para servicios médicos. Para el año calendario 2024, este monto es de \$0.

SECCIÓN 2 Consulte la *Tabla de beneficios médicos* para saber qué está cubierto

Sección 2.1 Sus beneficios médicos como miembro del plan
--

La Tabla de beneficios médicos que se incluye en las páginas siguientes enumera los servicios que cubre CCA Medicare Maximum. La cobertura de medicamentos con receta de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5. Los servicios detallados en la Tabla de beneficios médicos solo tienen cobertura cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

- Los servicios que cubre Medicare deben proporcionarse según las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (que incluyen atención, servicios, suministros y equipos médicos, y medicamentos con receta de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesarios significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares de práctica médica aceptados.
- Recibe atención médica de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red no estará cubierta a menos que se trate de atención de emergencia o urgencia, o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya derivado. Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad de los servicios prestados.
- Tiene un médico de atención primaria que brinde y supervise su atención.
- Algunos de los servicios detallados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si su médico o los demás proveedores de la red obtienen aprobación por adelantado (esto suele denominarse “autorización previa”) de nuestra parte. Los servicios cubiertos que requieren aprobación por adelantado están marcados en cursiva en la Tabla de beneficios médicos.

Otras cosas importantes que debe saber sobre nuestra cobertura:

- Usted tiene cobertura de Medicare y Medicaid. Medicare cubre la atención médica y los medicamentos con receta. Medicaid cubre sus costos compartidos para los servicios de Medicare, incluidos los servicios hospitalarios para pacientes internados, centros de enfermería especializada y más. Medicaid también cubre servicios que Medicare no cubre, como la salud diurna para adultos.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. (Si desea saber más sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2024* [Medicare y Usted 2024]. Revíselo en línea en www.medicare.gov o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo en virtud de Original Medicare, también cubrimos el servicio sin costo para usted.
- Si Medicare agrega cobertura para algún servicio nuevo durante 2024, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

- Si se encuentra dentro del período de 3 meses de elegibilidad continua estimada de nuestro plan, continuaremos brindando todos los beneficios de Medicare cubiertos por el plan Medicare Advantage. Sin embargo, durante este período, trabaje con la oficina de Medicaid de Michigan para garantizar la elegibilidad continua en Medicaid. Los montos de costos compartidos de Medicare para los beneficios básicos y complementarios de Medicare no cambian durante este período.

Si es elegible para la asistencia de costo compartido de Medicare en virtud de Medicaid, no paga ninguno de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cobertura mencionados anteriormente.

Información importante sobre beneficios para miembros inscritos que tienen afecciones crónicas

- Si se le diagnostica(n) la(s) siguiente(s) enfermedad(es) crónica(s) identificada(s) a continuación y cumple con determinados criterios, puede tener derecho a los beneficios complementarios especiales para enfermos crónicos.
 - Dependencia crónica del alcohol y otras drogas, trastornos autoinmunitarios, cáncer, trastornos cardiovasculares, insuficiencia cardíaca crónica, demencia, diabetes, enfermedad hepática en estadio terminal, enfermedad renal en estadio terminal (ESRD), trastornos hematológicos graves, VIH/SIDA, trastornos pulmonares crónicos, enfermedades de la salud mental crónicas y discapacitantes, trastornos neurológicos y accidente cerebrovascular.
- La elegibilidad relacionada con los Beneficios complementarios especiales para enfermos crónicos (SSBCI) se determina a discreción del Plan. Los beneficios están disponibles para los miembros que se identifican mediante la recepción de documentación del proveedor (p. ej., una reclamación presentada por un proveedor) que incluye una afección crónica que califica, y su atención la coordina un socio de atención de CCA o un proveedor de la red. Tras la validación de que se cumplieron los criterios de elegibilidad, CCA le notificará sobre su inscripción en estos beneficios. Estos beneficios no son retroactivos.
- Para más información, consulte la fila “Beneficios complementarios especiales para enfermos crónicos” de la Tabla de beneficios médicos a continuación.
- Comuníquese con nosotros para averiguar exactamente para qué beneficios puede ser elegible.



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

Tabla de beneficios médicos

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Una sola ecografía de detección para las personas en riesgo. El plan sólo cubre esta prueba de detección si tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene una derivación de su médico, asistente médico, enfermero o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>Usted paga \$0. No se requiere coseguro, copago ni deducible para afiliados elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p>
<p>Acupuntura para el dolor lumbar crónico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Se cubren hasta 12 visitas en 90 días a través de American Specialty Health (ASH) para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias:</p> <p>Para los fines de este beneficio, el dolor lumbar crónico se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dura 12 semanas o más.• No es específico, porque no tiene causa sistémica identificable (es decir, no está asociado a enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.).• No está asociado a cirugías.• No está asociado con el embarazo. <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Acupuntura para el dolor lumbar crónico (continuación)</p> <p>Ocho sesiones adicionales cubiertas para pacientes que demuestren mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p> <p>El tratamiento se debe interrumpir si el paciente no mejora o si empeora.</p> <p>Requisitos de Proveedor:</p> <p>Los médicos (según se define en la sección 1861 [r] [1] de la Ley del Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar tratamiento de acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales correspondientes.</p> <p>Los auxiliares médicos (PA), enfermeros profesionales (NP)/especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se define en la sección 1861 [aa] [5] de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar tratamiento de acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales correspondientes y poseen:</p> <ul style="list-style-type: none">• una maestría o un doctorado en acupuntura o medicina oriental otorgado por una escuela con acreditación de la Comisión de Certificación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y• una licencia vigente, completa, activa y sin restricciones para practicar acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que proporcione tratamientos de acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS, como lo exigen las regulaciones el título 42, secciones 410.26 y 410.27 del CFR.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor de la red.</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de ambulancia</p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o no, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea de ala rotatoria y fija hasta el centro correspondiente más cercano que pueda brindar atención médica solo si se proporcionan a un miembro cuya afección médica es tal que otros medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona, o si están autorizados por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos son para una situación que no es una emergencia, se debe documentar que la condición del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona y el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p>	<p>Servicios de ambulancia terrestre: Usted paga \$0 por viaje de ida.</p> <p>Servicios de ambulancia aérea: Usted paga \$0 por viaje de ida.</p> <p>Este costo compartido refleja los costos de bolsillo para los servicios dentro de los Estados Unidos y sus territorios. Para obtener más información sobre la cobertura en todo el mundo, consulte “Cobertura de cuidado de emergencia y urgencia en todo el mundo” en la Tabla de beneficios médicos.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para todo transporte en ambulancia que no sea de emergencia cubierto por Medicare.</i></p>
<p>Examen físico anual</p> <p>Cubierto una vez al año. (continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>Si su PCP le ha realizado un examen</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Examen físico anual (continuación)</p> <p>Un examen realizado por un proveedor de atención primaria, enfermero practicante o asistente médico. Este examen revisa sus antecedentes médicos y de medicamentos e incluye un examen físico integral. Un examen físico anual es un examen más completo que una visita anual de bienestar.</p> <p>Recompensa por el examen físico o la visita de bienestar anual</p> <p>Una visita anual de bienestar o un examen físico anual le dan derecho a una recompensa de \$25 por año después de haber completado la visita. Las visitas de rutina al médico de atención primaria, como las visitas de seguimiento o las visitas por enfermedad, no califican para la recompensa. Las recompensas ganadas se agregarán a su tarjeta Healthy Savings para que la pueda usar en tiendas minoristas de la red de artículos de venta libre aprobadas. Esta carga puede demorarse varios meses.</p> <p>Para ganar esta recompensa, debe realizar una visita anual de bienestar o hacerse un examen físico anual. Cualquiera de los dos tipos de visita anual es más larga que las visitas de rutina al PCP. Durante una visita anual de bienestar o un examen físico anual, usted y su proveedor revisarán su estado de salud general en detalle. Su proveedor debe facturarle su examen a CCA para que su recompensa se procese y se aplique a su Healthy Savings card.</p> <p>Su recompensa se puede usar en tiendas minoristas de venta libre (OTC) de la red para comprar artículos permitidos, que excluyen armas de fuego, alcohol o tabaco.</p> <p>Cubierto una vez por año calendario.</p>	<p>que califica, puede recibir una recompensa de hasta \$25 en su tarjeta Healthy Savings por año calendario en el momento en que el proveedor le factura a CCA por el servicio.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Visita anual de bienestar</p> <p>Si tuvo la Parte B durante más de 12 meses, puede ir a una visita anual de bienestar para elaborar o actualizar un plan de prevención personalizado según su estado de salud y sus factores de riesgo actuales. Esto está cubierto una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: Su primera visita anual de bienestar no puede hacerse dentro de los 12 meses posteriores a su visita preventiva Bienvenido a Medicare. No obstante, no es necesario que vaya a una visita Bienvenido a Medicare para tener cobertura para las visitas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p> <p>Consulte Recompensa por el examen físico o la visita de bienestar anual arriba para obtener detalles.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita anual de bienestar.</p>
<p>Artículos de seguridad para el baño</p> <p>Ofrecemos artículos de seguridad para el baño no cubiertos por Medicare después de la hospitalización, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiento de ducha/bañera • Asientos de inodoro elevados <p>La instalación no está cubierta.</p>	<p>Copago de \$0</p>
<p> Medición de la masa ósea</p> <p>Para las personas calificadas (en general, esto se refiere a las personas con riesgo de pérdida de masa ósea u osteoporosis), los siguientes servicios tienen cobertura cada 24 meses o con mayor frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar la calidad ósea, incluida la interpretación médica de los resultados.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible por la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Examen de detección de cáncer de mama (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años de edad.• Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años o más.• Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses.	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para las mamografías de detección cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento tienen cobertura para los miembros que cumplen ciertas condiciones y tienen una orden del médico. El plan también cubre programas de rehabilitación cardíaca intensivos que generalmente son más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Usted paga \$0 por los servicios de rehabilitación cardíaca y de rehabilitación cardíaca intensiva.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Visita de reducción de riesgo de enfermedades cardiovasculares (terapia para enfermedad cardiovascular)</p> <p>Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), controlar su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo saludable.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo del tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Pruebas para enfermedades cardiovasculares</p> <p>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).</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para los análisis de detección de enfermedades cardiovasculares que tienen cobertura una vez cada 5 años.</p>
<p> Examen de detección de cáncer de cuello uterino y de vagina</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos están cubiertos una vez cada 24 meses.• Si tiene alto riesgo de padecer cáncer de vagina o de cuello uterino, o si está en edad fértil y obtuvo un resultado anormal en la prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios quiroprácticos</p> <p>Los servicios cubiertos se ofrecen a través de American Specialty Health (ASH) e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manipulación manual de la columna vertebral para corregir la subluxación cubierta por Medicare• Servicios quiroprácticos de rutina (un máximo de 20 tratamientos por año para el cuidado quiropráctico de rutina)	<p>Usted paga \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Las siguientes pruebas de detección están cubiertas:</p> <ul style="list-style-type: none">• La colonoscopia no tiene un límite de edad mínimo o máximo y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen un riesgo alto, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen un riesgo alto de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia o enema de bario de detección previos.• La sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen un riesgo alto después de que el paciente se sometió a una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario.• El análisis de sangre oculta en heces de detección para pacientes de 45 años o más, una vez cada 12 meses.• La prueba multidiaria de ADN en heces para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen con los criterios de alto riesgo, una vez cada 3 años.• El análisis de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen con los criterios de alto riesgo, una vez cada 3 años.• El enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes con alto riesgo y 24 meses desde la última enema de bario de detección o la última colonoscopia de detección.• El enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes que no tienen alto riesgo y tienen 45 años o más. Al menos una vez 48 meses después del último enema de bario de detección o sigmoidoscopia flexible de detección. <p>Las pruebas de detección del cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección del cáncer colorrectal no invasiva basada en heces cubierta por Medicare tenga un resultado positivo.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para un examen de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare actualmente paga los servicios dentales en circunstancias limitadas, en concreto cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la afección médica primaria de un beneficiario. Algunos ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas como preparación para el tratamiento de radiación del cáncer que afecta la mandíbula o los exámenes bucales previos a un trasplante de riñón.</p> <p><u>Servicios dentales cubiertos por Medicare</u></p> <p>Los servicios cubiertos por Medicare, también denominados atención dental que no sea de rutina, son los servicios que proporciona un dentista o un cirujano bucal que se limitan a la cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, la reducción de fracturas de la mandíbula o de los huesos faciales, la extracción de dientes para preparar la mandíbula a fin de aplicar radioterapia por una enfermedad neoplásica o los servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico.</p> <p>Se requiere autorización previa para servicios dentales integrales cubiertos por Medicare.</p> <p>(continuación)</p>	<p>Servicios dentales que no son de rutina cubiertos por Medicare: copago de \$0</p> <p>Servicios dentales de rutina no cubiertos por Medicare:</p> <p>Máximo anual de \$3,500 para servicios dentales preventivos e integrales (sin cobertura de Medicare)</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios dentales (continuación)</p> <p>Además, cubrimos los siguientes servicios dentales preventivos e integrales de rutina que Medicare no cubre:</p> <p><u>Servicios dentales preventivos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Los exámenes bucales periódicos y las limpiezas profilácticas se pagan dos veces por año calendario. El tratamiento con flúor está cubierto una vez cada 3 años. • Los exámenes bucales integrales se pagan una vez cada 3 años. • Las radiografías de aleta de mordida se pagan una vez por año calendario. • Las radiografías panorámicas o de boca completa (serie completa) (incluidas las radiografías de aleta de mordida) se pagan una vez cada 3 años. • Las radiografías de aleta de mordida no se pagan en el mismo año que la serie de boca completa. <p><u>Servicios dentales integrales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de diagnóstico • Servicios de restauración (incluye empastes y reparación de coronas. Las restauraciones de resina compuesta (blanca) son servicios cubiertos en dientes posteriores. Los servicios de restauración mayores que incluyen coronas y recubrimientos están cubiertos 1 por período de 5 años. Los revestimientos de porcelana y resina en las coronas son un tratamiento opcional en los dientes posteriores). • Los servicios de endodoncia están cubiertos una vez por diente de por vida. <p>(continuación)</p>	<p>Copago de \$0 para todos los servicios dentro de la red cubiertos</p> <p>Después de que se agote el máximo anual, su proveedor puede solicitar una cobertura adicional a Medicaid de Michigan, sujeto a las pautas de cobertura de Medicaid.</p> <p>Cualquier cargo por servicios o suministros dentales no cubiertos es su responsabilidad.</p> <p>Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Delta Dental of Michigan al 800-330-2732 para obtener más información.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para los servicios dentales integrales (cubiertos por Medicare).</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios dentales (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Periodoncia (los servicios periodontales quirúrgicos se pagan una vez cada 36 meses. El alisado radicular y la limpieza de sarro se pagan una vez por cuadrante cada 24 meses. El desbridamiento bucal completo está cubierto una vez de por vida. Los protectores oclusales de arco completo o parcial se pagan una vez de por vida).• Las extracciones (simples o quirúrgicas) se pagan una vez por diente de por vida. Las restauraciones fundidas (incluidas coronas y recubrimientos) y los procedimientos asociados (como muñones y subestructuras) en el mismo diente se pagan una vez en cualquier período de cinco años.• Prostodoncia: los implantes y los servicios relacionados con implantes se pagan una vez por diente en cualquier período de cinco años. Las dentaduras postizas completas y parciales se limitan a una vez en un período de cinco años. Los puentes se limitan a una vez en un período de cinco años. Los revestimientos o las reparaciones de puentes y dentaduras postizas están cubiertos una vez cada 36 meses.• Otra cirugía bucal/maxilofacial, otros servicios <p>No se requiere autorización previa para servicios dentales preventivos e integrales cubiertos y que no sean de Medicare (de rutina).</p> <p>Se aplican limitaciones de frecuencia. Esta lista no es una garantía de cobertura.</p> <p>(continuación)</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios dentales (continuación)</p> <p>Los servicios dentales son proporcionados por Delta Dental of Michigan. Puede acceder a la Evidencia de cobertura dental en www.ccahealthmi.org para obtener detalles completos sobre su cobertura dental, incluidas las limitaciones y exclusiones.</p>	
<p> Prueba de detección de depresión</p> <p>Cubrimos una prueba de detección de depresión al año. La detección debe realizarse en un entorno de atención primaria que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento o derivaciones.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible por una visita anual para una prueba de detección de depresión.</p>
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba 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 nivel elevado de azúcar en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden tener cobertura si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>En función de los resultados de estas pruebas, es posible que sea elegible para un máximo de dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (usuarias y no usuarias de insulina). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros para controlar la glucosa en sangre: monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas para medir la glucosa en sangre, dispositivos de lanceta y lancetas y soluciones para el control de la glucemia para controlar la precisión de las tiras reactivas y los monitores. • Para personas con diabetes que tienen enfermedad del pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos moldeados a medida (incluidas las plantillas provistas con dichos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas o un par de zapatos de profundidad y tres pares de plantillas (sin incluir las plantillas extraíbles que no sean a medida provistas con estos zapatos) por año calendario. La cobertura incluye la prueba y ajuste. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes tiene cobertura bajo ciertas condiciones. • Examen de detección de glaucoma. <p>Puede obtener un glucómetro nuevo y tiras reactivas solicitando una nueva receta a su proveedor para surtirla en su farmacia local.</p> <p>Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.</p> <p>No se requiere autorización previa para la capacitación para el autocontrol de la diabetes, los servicios y otros suministros para personas con diabetes proporcionados por un proveedor contratado.</p>	<p>Suministros para diabéticos: Usted paga \$0.</p> <p>Calzado/plantillas para diabéticos: Usted paga \$0.</p> <p>Autocontrol de la diabetes: Usted paga \$0.</p> <p>Prueba de detección de glaucoma: Usted paga \$0.</p> <p>Se requiere autorización previa para zapatos para diabéticos.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME) y suministros relacionados</p> <p>(Para ver una definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 11 y la Sección 7 del Capítulo 3 de este documento).</p> <p>Los ejemplos incluyen andadores, entre otros: sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para diabéticos, camas de hospital que solicite un proveedor para el uso en el hogar, bombas de infusión i.v., dispositivos de generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o andadores.</p> <p>Cubrimos todos los DME que sean médicamente necesarios cubiertos por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no tiene una marca o un fabricante en particular, puede preguntarle si puede hacer un pedido especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web www.ccahealthmi.org.</p> <p>En general, CCA Medicare Maximum cubre cualquier DME cubierto por Original Medicare de las marcas y los fabricantes de esta lista. No cubriremos otras marcas y fabricantes a menos que su médico u otro proveedor nos indique que la marca es adecuada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si usted es nuevo en CCA Medicare Maximum y está utilizando una marca de equipo médico duradero que no está en nuestra lista, seguiremos cubriendo esta marca para usted por hasta 90 días. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para decidir qué marca es médicamente adecuada para usted después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle que lo derive para una segunda opinión.)</p> <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME) y suministros relacionados (continuación)</p> <p>Si usted (o su proveedor) no está de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted o su proveedor pueden presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor sobre qué producto o marca es adecuado para su afección médica. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 8, <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]</i>).</p> <p>Para verificar si un determinado artículo está cubierto, llame a Servicios para Miembros.</p>	
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia se refiere a los servicios que cumplen con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • son suministrados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia; y • son necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted o cualquier otra persona prudente con conocimiento medio de salud y medicina considera que usted tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar la muerte (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.</p> <p>(continuación)</p>	<p>Copago de \$0 por visita.</p> <p>No se aplica este copago si ingresa en el hospital en un plazo de 3 días por la misma enfermedad.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente hospitalizado luego que su situación de emergencia se estabilice, debe regresar a un hospital de la red u obtener aprobación del plan</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención de emergencia (continuación)</p> <p>Los servicios de emergencia pueden ser proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no se encuentren temporalmente disponibles o sean inaccesibles.</p> <p>Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando lo necesite, en cualquier parte en los Estados Unidos o sus territorios.</p> <p>El plan también cubre los servicios de emergencia, incluido el transporte de emergencia, y la atención de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios por un monto de hasta cien mil dólares (\$100 000) por año calendario. Este es un beneficio complementario que cubre nuestro plan.</p> <p>Sin cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transporte de vuelta a los Estados Unidos desde otro país.• Cualquier tratamiento preprogramado o planificado, o procedimientos electivos.<ul style="list-style-type: none">○ Esto incluye diálisis u otro tratamiento para las enfermedades en curso o conocidas.• Servicios dentales.	<p>para continuar recibiendo servicios en un hospital fuera de la red para que su atención continúe estando cubierta. Para el reembolso de los gastos de la cobertura de emergencia en todo el mundo, consulte el Capítulo 7, Sección 1.</p> <p>Este costo compartido refleja los costos de bolsillo para los servicios dentro de los Estados Unidos y sus territorios. Para obtener más información sobre la cobertura en todo el mundo, consulte “Cobertura de cuidado de emergencia y urgencia en todo el mundo” en la Tabla de beneficios médicos.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Programas educativos de salud y bienestar</p> <p>El plan cubre los servicios preventivos de Medicare. Estos servicios se enumeran por separado en esta Tabla de beneficios médicos y están marcados con una manzana. Otros programas de salud y bienestar no tienen cobertura según el beneficio de Medicare.</p> <p>Nuestro plan también cubre servicios y programas adicionales, que incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de educación para la salud y el bienestar en el hogar • Programas de autogestión de cuidados complejos para la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), la diabetes y la insuficiencia cardíaca • Entrevista motivacional. <p>Su equipo de atención trabajará con usted y le recomendará qué programas pueden ser adecuados para usted según sus necesidades. Para obtener más información o ayuda, hable con su equipo de atención. No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por CCA Medicare Maximum o un proveedor de la red.</p> <p><u>Acondicionamiento físico</u></p> <p>El plan cubre beneficios de acondicionamiento físico a través de Silver & Fit Fitness El beneficio de Silver & Fit incluye una membresía de acondicionamiento físico con acceso a un gimnasio único dentro de la red de su elección por mes, programación Fit at Home para acondicionamiento físico en el hogar, un (1) kit anual de acondicionamiento físico en el hogar y mucho más. Para encontrar ubicaciones de acondicionamiento físico Silver & Fit e información adicional sobre el acondicionamiento físico en el hogar y cómo pedir su kit de acondicionamiento físico, visite www.silverandfit.com. También puede llamar al 1-877-427-4788 (TTY 711).</p>	<p>Servicios preventivos de Medicare: Usted paga \$0.</p> <p>Acondicionamiento físico: Usted paga \$0 por Silver&Fit. Solo está cubierto cuando usa Silver & Fit.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios para la audición</p> <p><u>Exámenes de audición que no son de rutina:</u></p> <p>Las evaluaciones de diagnóstico de audición y equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención ambulatoria cuando son proporcionadas por un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p>Además de los beneficios de audición no rutinarios cubiertos por Medicare, también cubrimos los beneficios de <u>audición de rutina</u> a través de NationsHearing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de audición de rutina: un examen por año. • Audífonos: hasta \$1,500 para el costo de hasta dos audífonos (1 por oído) de NationsHearing cada año. <p>Evaluaciones de ajuste de audífonos: una evaluación/ajuste de audífonos por año. La compra de audífonos incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 visitas de seguimiento durante el primer año desde la fecha de adaptación inicial • Período de prueba de 60 días a partir de la fecha de instalación • 60 pilas al año por audífono (suministro de 3 años) • 3 años de garantía de reparación del fabricante • 1 cobertura de sustitución de un audífono perdido, robado o dañado (puede aplicarse una franquicia por audífono) • Primer juego de moldes de oreja (cuando sea necesario) <p>Los audífonos de venta libre están disponibles en virtud del beneficio de audífonos de rutina hasta el monto máximo de \$1,500 a través de NationsHearing.</p> <p>(continuación)</p>	<p><u>Exámenes de audición que no son de rutina:</u></p> <p>Examen para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio: copago de \$0 dentro de la red por visita.</p> <p><u>Audición de rutina:</u></p> <p>Examen (1 por año): copago de \$0 dentro de la red por visita.</p> <p>Audífonos:</p> <p>Beneficio máximo de \$1,500 para la compra de hasta 2 audífonos (1 por oído) por año de beneficio.</p> <p>Usted es responsable de los costos de los audífonos después de que se agote el beneficio máximo del plan de \$1,500 y no</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios para la audición (continuación)</p> <p>Nuestro plan tiene un contrato con NationsHearing para proporcionar sus servicios de audición de rutina no cubiertos por Medicare. Debe obtener sus audífonos a través de NationsHearing. Póngase en contacto con NationsHearing por teléfono llamando al 877-277-9196 (TTY 711) para obtener más información o concertar una cita.</p>	<p>esté cubierto por Medicaid de Michigan.</p>
<p> Prueba de detección del VIH</p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección del VIH o quienes están en mayor riesgo de infección por VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses. <p>Para las mujeres embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres exámenes de detección durante el embarazo. 	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para la prueba preventiva de detección del VIH cubierta por Medicare.</p>
<p>Agencia de atención médica a domicilio</p> <p>Antes de recibir servicios de salud domiciliarios, un médico debe certificar que necesita servicios de salud domiciliarios y solicitará la prestación de dichos servicios por parte de una agencia de atención médica a domicilio. Debe estar confinado a su hogar, lo que significa que dejar su hogar requiere un gran esfuerzo de su parte.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Agencia de atención médica a domicilio (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada y asistencia médica a domicilio de manera parcial o intermitente (serán cubiertos en virtud del beneficio de atención médica a domicilio; los servicios de enfermería especializada y asistencia médica a domicilio combinados deben acumular en total menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). • Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipo médico y suministros. 	
<p>Terapia de infusión a domicilio</p> <p>La terapia de infusión a domicilio implica la administración subcutánea o intravenosa de medicamentos o productos biológicos a una persona en el hogar. Los componentes necesarios para realizar infusión a domicilio incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), los equipos (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los de enfermería, prestados según el plan de atención. • Capacitación y educación del paciente no cubiertas de otro modo bajo el beneficio de equipo médico duradero. • Monitoreo remoto. • Servicios de monitoreo para suministrar terapia de infusión domiciliaria y medicamentos para terapia de infusión domiciliaria, proporcionados por un proveedor de terapia de infusión domiciliaria calificado. 	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención en un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales)</p> <p>Usted cumple con los requisitos para recibir el beneficio del centro de cuidados paliativos cuando su médico y el director médico de dicho centro le hayan dado un pronóstico terminal que certifique que tiene una enfermedad terminal y le quedan 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir atención de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de cuidados paliativos certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que posee o controla la organización de MA, o en los que dicha organización tiene un interés financiero. Su médico del centro de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p>(continuación)</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, sus servicios de cuidados paliativos y sus servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal son pagados por Medicare Original, no por CCA Medicare Maximum.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor de la red o el centro de cuidados paliativos elegido por el miembro.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención en un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales) (continuación)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el control de los síntomas y del dolor • Cuidados de relevo a corto plazo • Atención domiciliaria <p><u>Para los servicios del centro de cuidados paliativos y servicios cubiertos por las Partes A o B de Medicare que se relacionan con su pronóstico terminal:</u> Original Medicare (en lugar de nuestro plan) le pagará a su proveedor de cuidados paliativos los servicios del centro de cuidados paliativos relacionados con su pronóstico terminal. Mientras se encuentre en el programa de un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales), su proveedor de dicho centro le facturará a Original Medicare los servicios que paga Original Medicare. Se le facturarán los costos compartidos de Original Medicare.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare que no se relacionan con su pronóstico terminal:</u> Si necesita servicios que no sean de emergencia ni por necesidad de urgencia cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare y no relacionados con su pronóstico terminal, su costo para estos servicios depende de si usa o no un proveedor de la red de nuestro plan y sigue las reglas del plan (por ejemplo, si hay un requisito de obtener autorización previa).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las reglas del plan para obtener el servicio, solo paga \$0 por los servicios dentro de la red. • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, paga los costos compartidos bajo Fee-for-Service Medicare (Original Medicare). <p>(continuación)</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención en un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales) (continuación) <u>Para los servicios cubiertos por CCA Medicare Maximum, pero sin cobertura de la Parte A o la Parte B de Medicare:</u> CCA Medicare Maximum continuará brindando cobertura para servicios cubiertos por el plan que la Parte A o B no cubran, estén o no relacionados con su diagnóstico terminal. Usted paga el monto de participación en los costos de su plan por estos servicios.</p> <p><u>Para medicamentos que pueden tener cobertura de los beneficios de la Parte D del plan:</u> Si estos medicamentos no están relacionados con la enfermedad terminal por la que recibe cuidados paliativos, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con la afección terminal por la que recibe cuidados paliativos, usted paga el costo compartido de Original Medicare. Los medicamentos nunca están cubiertos tanto por el centro de cuidados paliativos como por nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si se encuentra en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare?</i>).</p> <p>Nota: Si necesita atención que no sea de un centro de cuidados paliativos (atención que no esté relacionada con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre servicios de consulta en un centro de cuidados paliativos (solo una vez) para las personas con enfermedades terminales que no hayan elegido el beneficio de cuidados paliativos.</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Vacunas</p> <p>Los servicios de la Parte B de Medicare cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la neumonía • Vacunas contra la gripe, una por cada temporada de gripe durante el otoño y el invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si es médicamente necesario • Vacuna contra la hepatitis B si tiene un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B • Vacuna contra la COVID-19 • Otras vacunas si está en riesgo y estas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare <p>También cubrimos algunas vacunas conforme a nuestro beneficio de medicamentos con receta de la Parte D.</p>	<p>Paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y la COVID-19.</p>
<p>Servicios de apoyo a domicilio</p> <p>Hasta 60 horas al año para asistencia con el transporte, las compras de comestibles, la recogida de medicamentos, las citas con el médico, la orientación técnica, los recordatorios de brechas en el cuidado, la ayuda para las tareas domésticas livianas, el ejercicio ligero y la actividad.</p> <p>Los servicios deben obtenerse a través de PAPA llamando al 1-888-744-7813.</p>	<p>Copago de \$0 por servicios de apoyo en el hogar cubiertos hasta 60 horas</p>
<p>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados</p> <p>Incluye servicios hospitalarios para enfermos agudos internados, servicios de rehabilitación para pacientes internados, de atención de largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. La atención hospitalaria (continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</p> <p>para pacientes internados comienza el día en que lo ingresan formalmente en un hospital con la orden de un médico.</p> <p>El día antes de recibir el alta es su último día como paciente internado.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios de enfermería regulares • Costos de unidades de atención médica especiales, (como unidades de cuidados intensivos o coronarios) • Fármacos y medicamentos • Análisis de laboratorio • Radiografías y otros servicios de radiología • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios • Uso de equipos, como sillas de ruedas • Costos de quirófano y sala de recuperación • Terapia física, ocupacional y del lenguaje y el habla • Servicios por abuso de sustancias para pacientes hospitalizados • En algunos casos, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: de córnea, riñón, riñón/páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, coordinaremos para que un centro de trasplantes aprobado por Medicare revise su caso, y este decidirá si usted es candidato para un trasplante. Los proveedores encargados de los trasplantes pueden ser <p>(continuación)</p>	<p>Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red luego de que se establezca su afección de emergencia, su costo es \$0.</p> <p>Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red luego de que se establezca su afección de emergencia, su costo es \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</p> <p>locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante de la red se encuentran fuera del patrón comunitario de atención, usted puede elegir ir a un centro local, siempre y cuando los proveedores de trasplantes locales estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare.</p> <p>Si CCA Medicare Maximum proporciona servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted decide recibir un trasplante en ese lugar, coordinaremos o pagaremos los costos correspondientes de alojamiento y transporte para usted y un acompañante.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre total y concentrado de glóbulos rojos comienza solo con la cuarta pinta de sangre que necesite; debe pagar los costos de las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o hacer que la sangre sea donada por usted o por otra persona. Medicare cubre todos los otros componentes de la sangre desde la primera pinta usada.• Servicios médicos <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor debe escribir una orden para admitirlo formalmente como paciente internado del hospital.</p> <p>Aunque usted pase la noche en el hospital, puede ser considerado un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente internado o ambulatorio, debe preguntárselo al personal del hospital.</p> <p>(continuación)</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede encontrar más información en una hoja de datos de Medicare que se denomina ¿Está usted internado en un hospital o es un paciente ambulatorio? Si está inscrito en Medicare, ¡pregunte! Esta hoja de datos está disponible en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. 	
<p>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen atención de la salud conductual que requiere hospitalización.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Terapia de nutrición médica</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, con enfermedad renal (de los riñones) (pero que no estén recibiendo diálisis) o que hayan sido sometidas a un trasplante renal cuando su médico lo solicite.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que reciba servicios de terapia médica nutricional a través de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage u Original Medicare)</p> <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para los servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Terapia de nutrición médica (continuación)</p> <p>y, en lo sucesivo, 2 horas por año. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar la orden cada año si su tratamiento es necesario el siguiente año calendario.</p>	
<p> Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP)</p> <p>Los servicios del MDPP estarán cubiertos para beneficiarios elegibles de Medicare en todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de cambios en la conducta de salud que proporciona capacitación práctica en relación con cambios dietarios a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos a fin de lograr bajar de peso y llevar un estilo de vida saludable.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay un coseguro, copago ni deducible para el beneficio de MDPP.</p>
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Original Medicare. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que el paciente generalmente no se autoadministra, sino que se inyectan o administran mediante infusión mientras recibe servicios médicos, de hospital para pacientes ambulatorios o en un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios. <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Los medicamentos de la Parte B están sujetos a una terapia escalonada.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria).• Otros medicamentos que se le administran mediante el uso de un equipo médico duradero (como los nebulizadores) que fueron autorizados por el plan.• Factores de coagulación que usted se autoadministra mediante inyección si tiene hemofilia.• Medicamentos inmunodepresores, si se inscribió en la Parte A de Medicare al momento del trasplante de órganos.• Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está confinada a su hogar, tiene una fractura ósea que el médico certifica como relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede autoinyectarse el medicamento.• Antígenos• Determinados medicamentos orales contra el cáncer y contra las náuseas• Ciertos medicamentos para la diálisis domiciliaria, incluidos la heparina, el antídoto de la heparina cuando sea médicamente necesario, los anestésicos tópicos y fármacos estimulantes de la eritropoyesis. Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento a domicilio de enfermedades primarias de inmunodeficiencia. <p>(continuación)</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continuación)</p> <p>También cubrimos algunas vacunas conforme a nuestro beneficio de medicamentos con receta de la Parte B y la Parte D.</p> <p>En el Capítulo 5 se explica el beneficio de medicamentos con receta de la Parte D, incluidas las reglas que debe seguir para que los medicamentos con receta tengan cobertura. Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.</p>	
<p> Detección de obesidad y terapia para promover una pérdida de peso sostenida</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarte a bajar de peso. Este asesoramiento tiene cobertura si lo recibe en un entorno de atención primaria, donde pueda coordinarse con su plan de prevención integral. Hable con su médico de atención primaria u otro profesional para obtener más información.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección preventiva de obesidad y su terapia.</p>
<p>Servicios del programa de tratamiento de opioides</p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (opioid use disorder, OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de tratamiento de opioides (Opioid Treatment Program, OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos agonistas y antagonistas opioideos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU. (Food and Drug <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios del programa de tratamiento de opioides (continuación)</p> <p>Administration, FDA) para el tratamiento asistido con medicamentos (medication-assisted treatment, MAT).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde). • Asesoramiento sobre el consumo de sustancias. • Terapia grupal e individual. • Pruebas de toxicología • Actividades para controlar el consumo. • Evaluaciones periódicas. 	
<p>Pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios, y servicios y suministros terapéuticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías • Terapia de radiación (radio e isótopos), incluidos los materiales y suministros técnicos • Suministros quirúrgicos, como vendajes • férulas, yesos y otros dispositivos usados para contener fracturas y dislocaciones • Análisis de laboratorio • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre total y concentrado de glóbulos rojos comienza solo con la cuarta pinta de sangre que necesite; debe pagar los costos de las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o hacer que la sangre sea donada por usted o por otra persona. Medicare cubre todos los otros componentes de la sangre desde la primera pinta usada. • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios. 	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios en el hospital para pacientes ambulatorios que se prestan para determinar si necesita hospitalizarse como paciente interno o si le pueden dar de alta.</p> <p>Para que tengan cobertura los servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios, deben cumplir los criterios de Medicare y ser considerados razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos solo cuando se brindan por orden de un médico u otra persona autorizada por la ley de licencia del estado y los estatutos del personal del hospital para admitir a pacientes en el hospital o para pedir pruebas para pacientes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden de admisión como paciente internado en el hospital, es un paciente ambulatorio y paga los montos de los costos compartidos para los servicios de hospital para pacientes ambulatorios. Aunque usted pase la noche en el hospital, se lo podría considerar un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente externo, debe preguntárselo al personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en una hoja de datos de Medicare que se denomina <i>¿Está usted internado en un hospital o es un paciente ambulatorio? Si está inscrito en Medicare, ¡pregunte!</i> Esta hoja de datos está disponible en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Usted paga \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios Cubrimos los servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento para pacientes externos de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes ambulatorios como servicios de observación o cirugía ambulatoria• Análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico facturados por el hospital• Cuidado de salud conductual, incluido el cuidado en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente internado podría ser requerido sin este cuidado.• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital• Suministros médicos como férulas y yesos• Determinados medicamentos y productos biológicos que no pueden autoadministrarse <p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden de admisión como paciente internado en el hospital, es un paciente ambulatorio y paga los montos de los costos compartidos para los servicios de hospital para pacientes ambulatorios. Aunque usted pase la noche en el hospital, se lo podría considerar un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente externo, debe preguntárselo al personal del hospital. Puede encontrar más información en una hoja de datos de Medicare que se denomina <i>¿Está usted internado en un hospital o es un paciente ambulatorio? Si está inscrito en Medicare, ¡pregunte!</i> Esta hoja de datos está disponible en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención de la salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Servicios de salud mental brindados por un psiquiatra o médico, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, consejero profesional licenciado (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta matrimonial y familiar licenciado (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT), enfermero profesional (NP), auxiliar médico (PA) u otro profesional de la salud del comportamiento calificado por Medicare y con matrícula estatal, según lo permitan las leyes estatales correspondientes.</p>	<p>Usted paga \$0.</p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se prestan en diversos entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital, consultorios de terapia independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (comprehensive outpatient rehabilitation facilities, CORF).</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Servicios de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero profesional, auxiliar médico u otro profesional de la salud mental calificado por Medicare con matrícula estatal según lo permitan las leyes estatales correspondientes.</p>	<p>Usted paga \$0 por cada visita de terapia grupal o individual.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Cirugía ambulatoria, incluidos los servicios prestados en centros ambulatorios de hospital y centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: Si le harán una cirugía en un hospital, debe preguntarle a su proveedor si se hará como paciente interno o ambulatorio. A menos que el proveedor emita una orden de internación en el hospital, usted es un paciente externo y paga los montos de costos compartidos para una cirugía ambulatoria. Aunque usted pase la noche en el hospital, se lo podría considerar un paciente ambulatorio.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Artículos de venta libre (OTC)</p> <p>Recibirá una tarjeta Healthy Savings Card con una asignación que se aplica al comienzo de cada trimestre calendario (cada tres meses) para comprar artículos de venta libre (over-the-counter, OTC) cubiertos por CCA Health MI, como desinfectante para manos, mascarillas, suministros de primeros auxilios, cepillos de dientes, pruebas de diagnóstico de COVID-19, suministros para síntomas de resfrío y otros, sin receta en tiendas minoristas de la red OTC.</p> <p>Los miembros con enfermedades crónicas pueden usar la asignación trimestral de la tarjeta Healthy Savings Card para la compra de productos alimenticios y agrícolas cubiertos por CCA Health MI en tiendas minoristas de la red OTC, o para el pago de facturas de servicios públicos, como facturas de gas, electricidad, agua e Internet/televisión por cable, en proveedores registrados con Visa que aceptan Visa como forma de pago. Para obtener más información, consulte “Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas” en la Tabla de beneficios médicos.</p> <p>Si tiene preguntas sobre los artículos cubiertos por CCA Health MI, visite www.mybenefitscenter.com o comuníquese con (continuación)</p>	<p>Dentro de la red: Usted recibe \$750 cada trimestre calendario en su tarjeta Healthy Savings Card por la compra de artículos OTC cubiertos por CCA Health MI. Los montos no utilizados no pueden transferirse de un trimestre al siguiente. Si el costo de los artículos OTC cubiertos por CCA Health MI excede el límite trimestral de beneficios de \$750, usted deberá pagar los costos adicionales. Su tarjeta se recargará automáticamente con la asignación trimestral al comienzo de cada</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Artículos de venta libre (OTC) (continuación)</p> <p>Servicios para Miembros con el número de su tarjeta Healthy Savings Card.</p> <p>Debe usar la tarjeta como si fuera efectivo. Los fondos no utilizados o robados no se transfieren ni reemplazan.</p> <p>La tarjeta solo puede usarse para compras calificadas que el proveedor de su plan indique en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa. Sutton Bank emite la tarjeta, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. Comuníquese directamente con el patrocinador del programa para obtener una lista completa de las compras calificadas. Visa es una marca comercial registrada de Visa, U.S.A. Inc. Todas las demás marcas comerciales y marcas de servicio pertenecen a sus respectivos dueños. No hay acceso a efectivo ni al cajero automático. Se aplican términos y condiciones. Comuníquese con su proveedor del plan para obtener más detalles.</p>	<p>trimestre calendario mientras permanezca inscrito con CCA Health MI.</p> <p>Si el costo de los artículos OTC, alimentos o servicios públicos aprobados por CCA Health (para los miembros con enfermedades crónicas que califican) excede el límite trimestral de beneficios de \$750, usted deberá pagar los costos adicionales. Su tarjeta se recargará automáticamente con la asignación trimestral al comienzo de cada trimestre calendario.</p>
<p>Cuidados paliativos</p> <p>Los cuidados paliativos se centran en el alivio de los síntomas y del estrés de una enfermedad grave. Cuando recibe cuidados paliativos, aún puede recibir tratamiento y terapias que tienen como fin mejorar, o incluso curar, sus problemas médicos.</p> <p>Los cuidados paliativos pueden ayudarlo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encontrar alivio para el dolor y otros síntomas.• Administrar sus medicamentos.• Comprender su enfermedad y su evolución. <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor de la red.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Cuidados paliativos (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar qué es lo más importante para usted.• Obtener la atención adecuada en el momento adecuado.• Hacer planes y tomar decisiones.• Comunicarse con sus proveedores.• Prepararse para las etapas futuras. <p>Para encontrar un proveedor de cuidados paliativos, hable con su proveedor de atención primaria (PCP). Si es adecuado para sus necesidades, pueden ayudarlo a encontrar un proveedor de cuidados paliativos.</p>	
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios</p> <p>La hospitalización parcial es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo proporcionado en entornos de pacientes ambulatorios en un hospital o por un centro comunitario de salud conductual, que es más intenso que el cuidado recibido en el consultorio de su médico o terapeuta, y que es una alternativa a la hospitalización del paciente.</p> <p>El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental), proporcionado en un departamento hospitalario para pacientes ambulatorios, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud federalmente calificado o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico o terapeuta, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</p>	Usted paga \$0.

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de médicos/profesionales, incluidas visitas al consultorio del proveedor</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios quirúrgicos o de atención médica necesarios realizados en un consultorio médico, un centro certificado de cirugía ambulatoria, un departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación • Consulta, diagnóstico y tratamiento por un especialista • Exámenes básicos de audición y relacionados con el equilibrio realizados por su PCP o especialista si su médico lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico • Ciertos servicios de telesalud (virtual), incluidos: ciertos servicios por necesidad de urgencia; servicios de salud a domicilio; servicios de proveedores de atención primaria; servicios de terapia ocupacional; sesiones individuales de servicios de especialidades de salud conductual; otros profesionales de atención médica; sesiones individuales de servicios psiquiátricos; servicios de terapia física y fonoaudiología; sesiones individuales por el abuso de sustancias para pacientes ambulatorios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene la opción de recibir estos servicios a través de una visita en persona o por telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios por telesalud, debe usar un proveedor de la red que ofrezca el servicio por telesalud. ○ Telesalud incluye acceso a Teladoc para servicios de salud conductual y de urgencia. • Servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con la enfermedad renal terminal para miembros de diálisis domiciliaria en un centro de diálisis renal de un hospital o en centro hospitalario con acceso crítico, centro de diálisis renal o en el domicilio del miembro <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>Se requiere autorización previa para servicios de diálisis.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de médicos/profesionales, incluidas visitas al consultorio del proveedor (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación • Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por abuso de sustancias o un trastorno de salud conductual concomitante, independientemente de su ubicación • Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud conductual si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene una visita en persona dentro de los 6 meses previos a su primera consulta de telesalud. ○ Tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud. ○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior para ciertas circunstancias. • Servicios de telesalud para visitas de salud conductual proporcionados por clínicas de salud rural y centros de salud calificados a nivel federal • Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videochat) con su médico durante 5 a 10 minutos si: <ul style="list-style-type: none"> ○ No es un paciente nuevo. ○ El control no está relacionado con una visita al consultorio en los últimos 7 días y ○ El control no tiene como resultado una visita al consultorio dentro de las 24 horas o la cita más próxima disponible. • La evaluación de video o imágenes que envíe a su médico y su interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de las 24 horas si: <ul style="list-style-type: none"> ○ No es un paciente nuevo. <p>(continuación)</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de médicos/profesionales, incluidas visitas al consultorio del proveedor (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">○ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días y○ La evaluación no tiene como resultado una visita al consultorio dentro de las 24 horas o la cita más próxima disponible.● Consulta que tenga su médico con otros médicos por teléfono, Internet o registros de salud electrónicos● Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía <p>Atención dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de la mandíbula o de los huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para aplicar radioterapia por una enfermedad neoplásica maligna, o servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico).</p>	
<p>Servicios de podología</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">● Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones calcáneos).● Atención de rutina de los pies para miembros con ciertas afecciones médicas en las extremidades inferiores. <p>El plan cubre doce (12) visitas de rutina para el cuidado de los pies por año.</p>	<p>Usted paga \$0.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Comidas después de la hospitalización/rehabilitación</p> <p>Los miembros tienen derecho a 14 comidas, 7 días como máximo, después del alta de cada estancia en hospital. Los miembros no se limitan a comidas por una cantidad determinada de estancias en hospital.</p>	<p>14 comidas para 7 días por alta hospitalaria dentro de la red con un proveedor aprobado por el plan</p> <p><i>Se requiere autorización previa</i></p>
<p> Exámenes de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para hombre de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen los siguientes (una vez cada 12 meses):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen digital del recto. • Prueba de antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA). 	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para una prueba anual de PSA.</p>
<p>Dispositivos protésicos y suministros relacionados</p> <p>Dispositivos (que no sean dentales) que reemplazan la totalidad o parte de una función o parte del cuerpo. Estos incluyen, entre otros, bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de una colostomía, marcapasos, férulas, calzado ortopédico, extremidades artificiales y prótesis mamarias (que incluyen un sostén quirúrgico tras una mastectomía).</p> <p>Incluye determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y reparación o reemplazo de dispositivos protésicos. También incluye cierta cobertura tras una cirugía de cataratas o eliminación de cataratas; consulte Atención oftalmológica más adelante en esta sección para obtener más detalles.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (chronic obstructive pulmonary disease, COPD) de moderada a muy grave y que posean una orden de rehabilitación pulmonar del médico que trata la enfermedad respiratoria crónica.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</p> <p>Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos inscritos en Medicare (incluidas las mujeres embarazadas) que abusen del alcohol, pero no sean dependientes.</p> <p>Si la prueba de detección de abuso de alcohol resulta positiva, usted puede obtener hasta 4 sesiones individuales de asesoramiento por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante la sesión) proporcionadas por un médico de atención primaria calificado o un profesional en un entorno de atención primaria.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay copago, coseguro ni deducible para el beneficio preventivo de la prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (low dose computed tomography, LDCT)</p> <p>Para las personas calificadas, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p>Los miembros elegibles son: personas de entre 50 y 77 años que no tienen signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen antecedentes de consumo de tabaco de, al menos, un índice de consumo acumulado de tabaco de 20 y que actualmente fuman o dejaron de fumar en los últimos 15 años, que reciben una orden escrita para una LDCT durante una consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartida sobre la detección de cáncer de pulmón que cumpla con los requisitos de Medicare para dichas consultas, a cargo de un médico o profesional no médico calificado.</p> <p><i>Para las pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT tras la prueba de detección inicial con LDCT:</i> el miembro debe recibir una orden escrita para la prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT, que podrá emitirse durante cualquier visita adecuada con un médico o profesional no médico calificado. Si un médico o profesional no médico calificado decide brindar una consulta de asesoramiento y toma de decisiones compartida sobre la detección de cáncer de pulmón para futuras pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir con los requisitos de Medicare para dichas visitas.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartida cubierta por Medicare ni para la LDCT.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos las pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por ITS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta 2 sesiones individuales de asesoramiento conductual de alta intensidad de 20 a 30 minutos cada año para adultos sexualmente activos con un riesgo aumentado de ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como servicio preventivo si están a cargo de un proveedor de atención primaria y se prestan en un entorno de atención primaria, como un consultorio médico.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para el beneficio cubierto por Medicare de pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas.</p>
<p>Servicios para tratar enfermedades renales</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de educación sobre las enfermedades renales para enseñar sobre cuidado renal y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Para miembros que tengan una enfermedad renal crónica en etapa IV, cuando son remitidos por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando se está temporalmente fuera del área de servicio, como se 	<p>Paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para servicios de diálisis.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios para tratar enfermedades renales</p> <p>explicó en el Capítulo 3, o cuando su proveedor para este servicio está temporalmente inaccesible o no disponible).</p> <ul style="list-style-type: none">• Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si lo admiten como paciente hospitalizado en un hospital para cuidados médicos especializados)• Capacitación para la autodiálisis (incluye la capacitación para usted y cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar)• Equipos y suministros de diálisis en el hogar• Determinados servicios de apoyo domiciliario (como por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de trabajadores de diálisis capacitados para controlar su diálisis domiciliaria, para ayudarlo en emergencias y para controlar su equipo de diálisis y suministro de agua). <p>Determinados medicamentos para diálisis están cubiertos por el beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de los medicamentos de la Parte B, consulte la sección Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare.</p>	

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)</p> <p>(Para conocer una definición de centro de atención de enfermería especializada, consulte el Capítulo 11 de este documento. Los centros de atención de enfermería especializada a veces se denominan SNF).</p> <p>No es necesario que haya una estadía previa en el hospital.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es necesario desde el punto de vista médico) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla • Los medicamentos que recibe como parte de su plan de atención (incluidas las sustancias que están naturalmente en el cuerpo, como factores de coagulación de la sangre) • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre entera y concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta usada. • Suministros médicos y quirúrgicos proporcionados habitualmente por los SNF • Análisis de laboratorio proporcionados habitualmente por los SNF • Radiografías y otros servicios radiológicos proporcionados habitualmente por los SNF • Uso de equipos, como sillas de ruedas, proporcionados habitualmente por los SNF • Servicios proporcionados por médicos/profesionales de la salud <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)</p> <p>Generalmente, recibirás atención de SNF en un centro de la red. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, es posible que pueda recibir atención en un centro que no sea un proveedor de la red, si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un hogar de convalecencia o una comunidad de atención continua para los jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde los servicios de un centro de atención de enfermería especializada). • Un centro de atención de enfermería especializada donde su cónyuge esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital. 	
<p> Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p>Si consume tabaco, pero no tiene signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco: Cubrimos dos tentativas de asesoramiento para dejar de fumar dentro de un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada tentativa de asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales.</p> <p><u>Si consumes tabaco y se te ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o estás tomando medicamentos que pueden verse afectados por el tabaco:</u> Cubrimos servicios de asesoramiento para dejar de fumar. Cubrimos dos intentos de asesoramiento para dejar de fumar dentro de un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada tentativa de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas en persona.</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas</p> <p>CCA Medicare Maximum proporciona asignaciones de beneficios en su tarjeta Healthy Savings para usar en los siguientes beneficios adicionales para miembros con una enfermedad crónica documentada que califica.</p> <p>En cada trimestre calendario, los miembros que califiquen pueden usar la asignación de la tarjeta Healthy Savings para cubrir una combinación de pagos de artículos de venta libre, alimentos y productos agrícolas, y servicios públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentos y productos agrícolas: Los miembros calificados tendrán acceso para comprar alimentos y productos agrícolas cubiertos por CCA Health MI en tiendas minoristas de la red. • Asignación para el pago de servicios públicos: Los miembros calificados pueden usar su tarjeta Healthy Savings en proveedores de servicios públicos registrados con Visa que acepten Visa como forma de pago, tales como gas natural, electricidad, cable e Internet. • Consulte “Artículos de venta libre (OTC)” en la Tabla de beneficios médicos para obtener más información sobre el beneficio de OTC. <p>Los miembros calificados también reciben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación para calzado deportivo para usar en la compra de calzado deportivo en tiendas de calzado registradas con Visa que aceptan Visa como forma de pago. • Protección contra robo de identidad: Para miembros que califican, la protección contra robo de identidad vigila su información personal en caso de que otra persona use su número de seguro social u otra información personal. Lo ayudan a recuperar su identidad y le reembolsan los costos que pueda tener debido al robo de identidad. <p>(continuación)</p>	<p>Para los miembros con una enfermedad crónica calificada:</p> <p>Recibe un total de \$750 cada trimestre calendario en su tarjeta Healthy Savings Card para la compra de artículos de venta libre, alimentos y productos agrícolas y/o pagos de servicios públicos combinados. Los artículos de venta libre, los alimentos y los productos agrícolas deben comprarse en tiendas minoristas de la red. Los pagos de servicios públicos pueden realizarse a proveedores de servicios públicos registrados con Visa que acepten Visa como forma de pago, tales como gas natural, electricidad, televisión por cable e Internet. Esta es una asignación trimestral combinada para miembros con una enfermedad que califica documentada.</p> <p>Recibe una asignación anual de \$100 por año en su tarjeta Healthy Savings Card para la compra de calzado</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas (continuación)</p> <p>Los miembros que califiquen podrán inscribirse en el seguro contra robo de identidad a través de nuestro socio, ID Watchdog (Equifax). Los miembros deben usar ID Watchdog (Equifax) para obtener cobertura para este beneficio. Una vez que se inscriba, estará inscrito hasta el final del año del plan actual. Si decide cancelar su inscripción, no podrá volver a inscribirse hasta el próximo año.</p> <p>Puede comunicarse con ID Watchdog (Equifax) llamando al 866-513-1518.</p> <p>Entre las afecciones crónicas se incluyen las siguientes: dependencia crónica del alcohol y otras drogas, trastornos autoinmunitarios, cáncer, trastornos cardiovasculares, insuficiencia cardíaca crónica, demencia, diabetes, enfermedad hepática en estadio terminal, enfermedad renal en estadio terminal (end-stage renal disease, ESRD), trastornos hematológicos graves, VIH/SIDA, trastornos pulmonares crónicos, enfermedades de la salud mental crónicas y discapacitantes, trastornos neurológicos y accidente cerebrovascular.</p> <p>El diagnóstico de enfermedad crónica debe estar en el expediente y registrado en CCA Health MI antes de recibir los Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas. No todos los miembros calificarán. Las enfermedades crónicas generalmente son afecciones que requieren atención médica continua o limitan las actividades de la vida diaria. La enfermedad es diagnosticada por un profesional médico con licencia, incluido su proveedor de atención primaria, enfermero practicante y proveedores similares.</p> <p>Debe usar la tarjeta como si fuera efectivo. Los fondos no utilizados o robados no se transfieren ni reemplazan.</p> <p>(continuación)</p>	<p>deportivo en tiendas de calzado registradas que aceptan Visa.</p> <p>Puede inscribirse en la protección contra robo de identidad de ID Watchdog (Equifax) sin gastos de bolsillo para usted.</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas (continuación)</p> <p>Si tiene preguntas sobre los artículos cubiertos por CCA Health MI, visite www.mybenefitscenter.com o comuníquese con Servicios para Miembros con el número de su tarjeta Healthy Savings Card.</p> <p>La tarjeta solo puede usarse para compras calificadas que el proveedor de su plan indique en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa. Sutton Bank emite la tarjeta, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. Comuníquese directamente con el patrocinador del programa para obtener una lista completa de las compras calificadas. Visa es una marca comercial registrada de Visa, U.S.A. Inc. Todas las demás marcas comerciales y marcas de servicio pertenecen a sus respectivos dueños. No hay acceso a efectivo ni al cajero automático. Se aplican términos y condiciones. Comuníquese con su proveedor del plan para obtener más detalles.</p>	
<p>Terapia de ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET)</p> <p>La SET está cubierta para los afiliados que padecen una enfermedad arterial periférica (EAP) sintomática.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumple con los requisitos del programa para la SET.</p> <p>El programa de la SET debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consistir en sesiones de entre 30 y 60 minutos de duración que comprendan un programa de entrenamiento de ejercicios terapéuticos para la PAD en pacientes con claudicación <p>(continuación)</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Terapia de ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Ser realizado en un centro de servicios ambulatorios de un hospital o en el consultorio de un médico• Ser proporcionado por personal auxiliar calificado necesario para asegurarse de que los beneficios superen los daños y que dicho personal esté capacitado en terapia de ejercicios para la PAD• Ser proporcionado bajo la supervisión directa de un médico, auxiliar médico o enfermero profesional/especialista en enfermería clínica, quien deberá estar capacitado en técnicas de asistencia vital básicas y avanzadas. <p>Es posible que la SET tenga cobertura de más de 36 sesiones en 12 semanas para alcanzar 36 sesiones adicionales durante un período prolongado, si un médico lo considera médicamente necesario.</p>	
<p>Apoyo para cuidadores (centro de vida asistida)</p> <p>Hasta 14 días en un centro de vida asistida dentro de la red después del alta hospitalaria</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Transporte (médico y que no sea de emergencia)</p> <p>El plan cubre cincuenta (50) viajes médicos de ida por año (que no sean emergencias) a destinos aprobados en el área de servicio del plan dentro de 20 millas de la ubicación de recogida. Los viajes deben reservarse con 72 horas de anticipación, de lunes a viernes de 7 a. m. a 8 p. m., hora del este, y sábados y domingos de 8 a. m. a 12 p. m., hora del este.</p>	Usted paga \$0.
<p>Servicios por necesidad de urgencia</p> <p>Se proporcionan servicios por necesidad de urgencia para tratar una enfermedad, lesión o afección médica imprevista que no sea de emergencia y que requiera atención médica inmediata, cuando, dadas sus circunstancias, no es posible o razonable obtener servicios de proveedores de la red. Si no es razonable, dadas sus circunstancias, obtener atención médica de inmediato de un proveedor de la red, su plan cubrirá los servicios por necesidad de urgencia de un proveedor fuera de la red. Los servicios deben ser necesarios de inmediato y por razones médicas. A continuación, se presentan ejemplos de servicios por necesidad de urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red en los siguientes casos: Usted se encuentra por el momento fuera del área de servicio del plan y requiere servicios inmediatos médicamente necesarios para una enfermedad imprevista, pero no es una emergencia médica; o no es razonable, dadas sus circunstancias, obtener atención médica de inmediato de un proveedor de la red. El costo compartido de los servicios necesarios de urgencia prestados fuera de la red es el mismo que el de los servicios prestados dentro de la red.</p> <p>Hay un límite de \$100,000 para servicios de emergencia o por necesidad de urgencia brindados fuera de los Estados Unidos.</p>	Usted paga \$0.

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>En la medida de lo posible, debe informar a su PCP/equipo de atención si recibe atención urgente.</p>	
<p> Atención oftalmológica</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p><u>Servicios oftalmológicos cubiertos por Medicare (no de rutina):</u></p> <p>Los siguientes servicios oftalmológicos que no son de rutina cubiertos por Medicare están cubiertos a través de un proveedor de la red:</p> <p>Servicios de un médico para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones del ojo, incluido el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes rutinarios (refracciones oculares) de la vista para anteojos/lentes de contacto</p> <p>Para las personas con alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas con alto riesgo de glaucoma son aquellas que tienen antecedentes familiares de glaucoma, diabetes, personas afroamericanas de 50 años o más y estadounidenses hispanos de 65 años o más.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética se cubre una vez por año. • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la inserción de una lente intraocular. (Si tiene dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y adquirir dos pares de anteojos después de la segunda cirugía). 	<p><u>Servicios oftalmológicos cubiertos por Medicare (no de rutina):</u> Usted paga \$0.</p> <p>Examen para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones oculares: copago de \$0</p> <p>Anteojos después de una cirugía de cataratas: copago de \$0 para suministros cubiertos por Medicare</p>

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>(continuación)</p> <p> Atención oftalmológica (continuación)</p> <p><u>Atención oftalmológica rutinaria:</u></p> <p>Los siguientes servicios oftalmológicos de rutina están cubiertos con la tarjeta Healthy Savings Card a través de tiendas oftalmológicas registradas con Visa que aceptan Visa como forma de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cubrimos un examen oftalmológico por año. • Cubrimos anteojos recetados, incluidos marcos, lentes, lentes de contacto necesarios para la visión o mejoras de hasta \$550 por año. <p>Los anteojos y otros dispositivos auxiliares para la visión, incluidos los lentes de contacto, pueden entregarse solo con una receta escrita y fechada. La receta debe basarse en los resultados de un examen oftalmológico realizado por la persona que extienda la receta.</p>	<p><u>Visión de rutina</u></p> <p>Dentro de la red: Usted recibe \$550 en su tarjeta Healthy Savings Card, que se puede usar para pagar exámenes oftalmológicos de rutina, lentes de anteojos, marcos de anteojos, lentes de contacto y mejoras de anteojos cada año. Usted es responsable de todos los costos que excedan la asignación de \$550.</p>
<p> Visita preventiva Bienvenido a Medicare</p> <p>El plan cubre la visita preventiva Bienvenido a Medicare por única vez. La visita incluye una evaluación de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas determinadas vacunas y prueba de detección) y remisiones para otra atención, si es necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> solo durante los primeros 12 meses que tiene la</p>	<p>Usted paga \$0.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva Bienvenido a Medicare.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Parte B de Medicare. Cuando programe su cita, informe al consultorio de su médico que quiere programar su visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p>	
<p>Cobertura de cuidado de urgencia y emergencia en todo el mundo</p> <p>El plan también cubre los servicios de emergencia, el transporte de emergencia, y el cuidado de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios por un monto de hasta cien mil dólares (\$100,000) como cobertura máxima del plan para todos los servicios combinados. Este es un beneficio complementario que cubre nuestro plan.</p> <p>Sin cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte de vuelta a los Estados Unidos desde otro país. • Cualquier tratamiento preprogramado o planificado, o procedimientos electivos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Esto incluye diálisis u otro tratamiento para las enfermedades en curso o conocidas. • Servicios dentales. 	<p>Copago de \$0 para servicios de emergencia en todo el mundo.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de urgencia en todo el mundo.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de transporte de emergencia en todo el mundo.</p> <p>Límite de \$100,000 para la cobertura de cuidado de emergencia/urgencia fuera de los EE. UU. cada año.</p>

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera de CCA Medicare Maximum?

Sección 3.1 Servicios <i>no</i> cubiertos por CCA Medicare Maximum
--

Tiene beneficios cubiertos fuera de CCA Medicare Maximum. Para los servicios que no están cubiertos por CCA Medicare Maximum (HMO D-SNP), pero están disponibles a través de Medicaid, llame al Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services, DHS) de Michigan al 1-800-642-3195.

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

Sección 4.1 Servicios que <i>no</i> están cubiertos por el plan (exclusiones)

Esta sección le informa qué servicios están excluidos.

La siguiente tabla describe algunos servicios y artículos que no tienen cobertura del plan en ningún caso o que tienen cobertura del plan solo en casos específicos.

Si recibe servicios excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos usted mismo, excepto bajo las condiciones específicas que se detallan a continuación. Aunque reciba los servicios excluidos en un centro de urgencias, los servicios excluidos siguen sin estar cubiertos y nuestro plan no los pagará. La única excepción ocurre frente a una apelación y decisión, es decir, a partir de una apelación de que es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto a causa de su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que tomamos de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 6.3 del Capítulo 8 de este documento).

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubierto solo en condiciones específicas
Acupuntura		<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para personas con dolor lumbar crónico en determinadas circunstancias.
Cirugía o procedimientos estéticos.		<ul style="list-style-type: none"> • Con cobertura en caso de una lesión accidental o para la mejora del funcionamiento de una parte del cuerpo con malformación. • Cubiertos para todas las etapas de reconstrucción de una mama después de una mastectomía, así como para la mama no afectada para obtener una apariencia simétrica.
<p>Atención de custodia: (Atención que ayuda con las actividades de la vida diaria que no requieren habilidades o capacitación profesional, p. ej., bañarse y vestirse).</p> <p>El cuidado asistencial es el cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como atención para ayudarlo con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse y vestirse.</p>	No cubiertos en ninguna situación	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubierto solo en condiciones específicas
<p>Procedimientos, equipos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales.</p> <p>Los procedimientos y artículos experimentales son aquellos que Original Medicare determina que no son aceptados generalmente por la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Pueden tener la cobertura de Original Medicare en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. <p>(Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).</p>
<p>Cargos que se cobran por la atención provista por sus familiares directos o miembros de su familia.</p>	No cubiertos en ninguna situación	
<p>Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.</p>	No cubiertos en ninguna situación	
<p>Servicio de comidas a domicilio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> El plan cubre las comidas posteriores al alta. Es posible que Medicaid cubra comidas adicionales.
<p>Los servicios domésticos incluyen asistencia doméstica básica, como tareas domésticas livianas o preparación de comidas livianas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Cubierto por Medicaid.
<p>Servicios de naturopatía (el uso de tratamientos naturales o alternativos).</p>	No cubiertos en ninguna situación	
<p>Atención dental que no sea de rutina</p>		<ul style="list-style-type: none"> Es posible que la atención dental requerida para tratar una enfermedad o lesión esté cubierta como atención para pacientes internados o externos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubierto solo en condiciones específicas
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies		<ul style="list-style-type: none"> Zapatos que forman parte de un aparato ortopédico para la pierna y están incluidos en el costo del aparato ortopédico. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad del pie diabético.
Artículos personales en la habitación de un hospital o un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.	No cubiertos en ninguna situación	
Habitación privada en un hospital.		<ul style="list-style-type: none"> Tiene cobertura solo cuando es médicamente necesario.
Procedimientos para revertir la esterilización o suministros anticonceptivos no recetados.	No cubiertos en ninguna situación	
Atención quiropráctica de rutina.		<ul style="list-style-type: none"> La manipulación manual de la columna vertebral para corregir la subluxación tiene cobertura.
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para visión reducida.	No cubiertos en ninguna situación	
Servicios considerados no razonables y necesarios, de acuerdo con los estándares de Original Medicare	No cubiertos en ninguna situación	

CAPÍTULO 5:

*Cómo utilizar la cobertura del
plan para los medicamentos
recetados de la Parte D*

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D



¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos?

Debido a que usted es elegible para Medicaid, reúne los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta. Debido a que forma parte del programa “Ayuda adicional”, **alguna información en esta Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D no se aplica a su caso**. Le enviamos un folleto aparte, denominado Cláusula de la evidencia de cobertura para personas que obtienen Ayuda adicional para pagar los medicamentos recetados (también denominada Cláusula de subsidio por bajos ingresos o Cláusula LIS), que le informa sobre su cobertura de medicamentos. Si no tiene este folleto, llame al Servicio para miembros y pida la Cláusula LIS. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este documento).

SECCIÓN 1 Introducción

Este capítulo **explica las normas para utilizar su cobertura para medicamentos de la Parte D**. Consulte el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos para enfermos que reciben cuidados paliativos.

Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos con receta tienen cobertura para usted conforme a los beneficios de Medicaid. Para los medicamentos que no están cubiertos por CCA Medicare Maximum (HMO D-SNP), pero están disponibles a través de Medicaid, llame al Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Michigan al 1-855-MY-RIDHS (1-855-796-4347), de 8:30 a. m. a 3 p. m., de lunes a viernes.

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

El plan normalmente cubre sus medicamentos siempre que siga estas normas básicas.

- Debe solicitarle a un proveedor (un médico, dentista u otro profesional que emite la receta) que le emita una receta que debe ser válida en virtud de las leyes estatales correspondientes.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

- El profesional que emite sus recetas no debe estar en las Listas de exclusión o preclusión de Medicare.
- Generalmente, debe usar una farmacia de la red para surtir su receta. (Consulte la Sección 2, *Surta sus medicamentos de receta en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo del plan*).
- Su medicamento debe aparecer en la *Lista de medicamentos cubiertos (Vademécum)* del plan (la llamamos “Lista de medicamentos” para abreviar). (Consulte la Sección 3, *Sus medicamentos deben aparecer en la “Lista de medicamentos” del plan*).
- Su medicamento debe usarse para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada significa que el uso del medicamento está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o respaldado por ciertos manuales de referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada).

SECCIÓN 2 Surta sus medicamentos de receta en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo del plan

Sección 2.1	Use una farmacia de la red
--------------------	-----------------------------------

En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas *solo* si se surten en las farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.5 para obtener información sobre cuándo cubrimos recetas surtidas en farmacias fuera de la red).

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene contrato con el plan para suministrar sus medicamentos con receta cubiertos. El término “medicamentos cubiertos” hace referencia a todos los medicamentos recetados de la Parte D que están en la Lista de medicamentos del plan.

Sección 2.2	Farmacias de la red
--------------------	----------------------------

¿Cómo encuentra una farmacia de la red en su área?

Para encontrar una farmacia de la red, puede consultar su *Directorio de proveedores y farmacias*, visitar nuestro sitio web (www.ccahealthri.org) o llamar a Servicios para Miembros.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Puede ir a cualquiera de nuestras farmacias de la red.

¿Qué sucede si la farmacia que ha utilizado abandona la red?

Si la farmacia que ha utilizado abandona la red del plan, tendrá que encontrar una nueva farmacia de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda de Servicios para Miembros o usar el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en www.ccahealthmi.org.

¿Qué sucede si necesita una farmacia especializada?

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

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos para residentes de un centro de atención de largo plazo (long-term care, LTC). En general, un LTC (como un asilo de ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultades para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, contacte a Servicios para Miembros.
- Farmacias que sirven al programa de salud indígena/tribal/urbano del Servicio de Salud Indígena (no disponible en Puerto Rico). Excepto en emergencias, solo los nativos de los Estados Unidos o Alaska pueden usar estas farmacias en nuestra red.
- Farmacias que expenden medicamentos restringidos por la FDA para ciertos lugares o que requieren un manejo especial, coordinación de proveedores o educación sobre su uso. (**Nota:** Esta situación es muy infrecuente).

Para localizar una farmacia especializada, consulte su *Directorio de proveedores y farmacias* o llame a Servicios para Miembros.

Sección 2.3	Cómo usar los programas de envío por correo del plan
--------------------	---

Para ciertos tipos de medicamentos, puede usar los servicios de pedido por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos enviados por correo son medicamentos que usted toma regularmente, para una afección médica crónica o a largo plazo.

El servicio de pedido por correo de nuestro plan le permite pedir **un suministro del medicamento para al menos 30 días y un suministro para no más de 100 días**.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo surtir sus recetas por correo postal, llame a Servicios para Miembros o visite nuestro sitio web www.ccahealthri.org.

En general, recibirá un pedido por correo de la farmacia en no más de 14 días. La farmacia de pedidos por correo se comunicará con usted si se producirá una demora prolongada en la entrega de sus medicamentos. También tiene la opción de solicitar la entrega acelerada (rápida) de su receta de pedido por correo utilizando el envío aéreo con entrega en 2 días o con entrega al día siguiente (con un costo adicional).

Nuevas recetas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico.

La farmacia surtirá y entregará automáticamente las recetas nuevas que reciba de los médicos, sin consultarlo primero, si:

- Usted utilizó servicios de pedido por correo con este plan en el pasado.
- Se inscribe para la entrega automática de todas las recetas nuevas recibidas directamente de los proveedores de cuidado médico. Puede solicitar la entrega automática de todas las recetas nuevas en cualquier momento si continúa solicitando que su médico nos envíe sus recetas. No se necesita ninguna solicitud especial.

Si recibe automáticamente por correo una receta que no desea, y no se ha puesto en contacto con usted para ver si la quería antes de que se la enviaran, puede tener derecho a un reembolso.

Si usó el pedido por correo en el pasado y no desea que la farmacia surta y envíe automáticamente cada receta nueva, comuníquese con nosotros llamando a la farmacia de pedido por correo del plan al 844-705-7498.

Si nunca ha utilizado nuestra entrega de pedido por correo o decide suspender los surtidos automáticos de recetas nuevas, la farmacia se comunicará con usted cada vez que reciba una receta nueva de un médico, para ver si desea que se surta el medicamento y se lo envíen de inmediato. Es importante que responda siempre que la farmacia se comunique con usted para decirles si deben enviar, demorar o cancelar la nueva receta.

Resurtidos de recetas de pedido por correo. Para resurtidos de sus medicamentos, tiene la opción de inscribirse en un programa de resurtido automático. En virtud de este programa, comenzaremos a procesar su próximo resurtido automáticamente cuando nuestros registros indiquen que debe estar cerca de quedarse sin su medicamento. La

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

farmacia se comunicará con usted antes de enviar cada resurtido para asegurarse de que necesita más medicamento, y puede cancelar los resurtidos programados si tiene suficiente medicamento o si su medicamento ha cambiado.

Si decide no usar nuestro programa de resurtido automático, pero aún desea que la farmacia de pedido por correo le envíe su receta, comuníquese con su farmacia 14 días antes de que se agote su receta actual. Esto garantizará que su pedido se le envíe a tiempo.

Para excluirse de nuestro programa que prepara automáticamente resurtidos de pedido por correo, comuníquese con nosotros llamando a la farmacia de pedidos por correo del plan al 844-705-7498.

Si recibe un resurtido automáticamente por correo y no lo quiere, puede ser elegible para un reembolso.

Sección 2.4 ¿Cómo puede recibir un suministro de medicamentos a largo plazo?

El plan ofrece dos maneras de recibir un suministro a largo plazo (también llamado suministro extendido) que aparecen en la “Lista de medicamentos” de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que usted toma regularmente, para una afección médica crónica o a largo plazo).

1. Algunas farmacias minoristas de la red le permiten recibir un suministro a largo plazo de algunos medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de proveedores y farmacias* le indica qué farmacias de la red pueden darle un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener más información.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de envío por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.5 ¿Cuándo puede usar una farmacia que no forma parte de la red del plan?

Su receta puede tener cobertura en ciertas situaciones

En general, pagamos los medicamentos surtidos en una farmacia fuera de la red **solo** cuando no puede usar una farmacia de la red. Para ayudarlo, tenemos farmacias de la

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

red fuera de nuestra área de servicio, donde puede surtir sus recetas como miembro de nuestro plan. **Verifique primero con Servicios para Miembros** para ver si hay una farmacia de la red cerca.

Estas son las circunstancias en las que cubriríamos las recetas surtidas en una farmacia fuera de la red:

- Si viaja dentro de los Estados Unidos y sus territorios, pero fuera del área de servicio del plan, y se enferma, pierde o se le acaban sus medicamentos con receta, cubriremos las recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red.
 - Antes de surtir su receta en una farmacia fuera de la red, llame a nuestro número gratuito de Servicios para Miembros, para averiguar si hay una farmacia de la red en el área a la que viaja.
 - Si no hay farmacias de la red en esa área, Servicios para Miembros puede hacer las gestiones necesarias para que usted obtenga sus recetas en una farmacia fuera de la red. En caso contrario, tendrá que pagar el costo total cuando surta su receta.
 - Puede solicitarnos que le reembolsemos el costo enviándonos un reclamo. Para saber cómo presentar un reclamo, consulte el proceso de reclamos descrito en el Capítulo 6.
 - No podemos pagar ninguna receta que sea surtida por farmacias fuera de Estados Unidos y sus territorios, incluso por una emergencia médica.
- Si no puede obtener un medicamento cubierto a tiempo dentro de nuestra área de servicio porque no hay farmacias de la red (dentro de una distancia razonable en automóvil) que brinde servicio las 24 horas.
- Si intenta surtir un medicamento con receta médica cubierto que no suele estar en el inventario de una farmacia minorista de la red o de nuestra farmacia de envío por correo (estos medicamentos incluyen medicamentos sin interés comercial u otros productos farmacéuticos especializados).
- Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre declarado.

En estos casos, **verifique primero con Servicios para Miembros** para ver si hay una farmacia de la red cerca. (Los números de teléfono de Servicios para Miembros se encuentran en la contraportada de este manual).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

¿Cómo pide un reembolso al plan?

Si debe usar una farmacia fuera de la red, generalmente tendrá que pagar el costo total al momento de surtir su receta. Puede pedirnos que le hagamos un reembolso. (En la Sección 2.1 del Capítulo 7, se explica cómo pedir un reembolso al plan).

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

Sección 3.1	La “Lista de medicamentos” informa qué medicamentos de la Parte D tienen cobertura
-------------	--

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

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

La “Lista de medicamentos” incluye medicamentos cubiertos en virtud de la Parte D de Medicare. Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados tienen cobertura para usted conforme a los beneficios de Medicaid. La “Lista de medicamentos” le informa cómo averiguar sobre su cobertura de medicamentos de Medicaid.

Generalmente, cubriremos un medicamento en la “Lista de medicamentos” del plan siempre que siga las normas de cobertura explicadas en este capítulo y el uso del medicamento sea una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso del medicamento que cumpla con *una* de estas condiciones:

- aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual se receta;
- o -- fundamentado con ciertas referencias, como el Servicio de Información sobre Medicamentos del Hospital Americano y el Sistema de información DRUGDEX.

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

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

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

Un medicamento genérico es un medicamento con receta médica que tiene los mismos principios activos que los medicamentos de marca. Dado que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos típicos, en lugar de tener una forma genérica, tienen alternativas que se denominan biosimilares. En general, los medicamentos genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como los medicamentos de marca o los productos biológicos y, normalmente, cuestan menos. Hay sustitutos de medicamentos genéricos disponibles para muchos medicamentos de marca. Existen alternativas biosimilares para algunos productos biológicos.

Medicamentos de venta libre

Nuestro plan también cubre determinados medicamentos de venta libre. Algunos medicamentos de venta libre son menos caros que los medicamentos recetados y funcionan igual de bien. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.

¿Qué sucede si *no* figura en la “Lista de medicamentos”?

El plan no cubre todos los medicamentos con receta.

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

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Sección 3.2 ¿Cómo puede saber si un medicamento específico aparece en la Lista de medicamentos?

Tiene cuatro (4) maneras de saberlo:

1. Consulte la “Lista de medicamentos” más reciente que proporcionamos electrónicamente. (Tenga en cuenta lo siguiente: La “Lista de medicamentos” que proporcionamos incluye información sobre los medicamentos cubiertos que nuestros miembros utilizan con mayor frecuencia. Sin embargo, cubrimos medicamentos adicionales que no están incluidos en la “Lista de medicamentos” proporcionada. Si uno de sus medicamentos no está incluido en la “Lista de medicamentos”, debe visitar nuestro sitio web o comunicarse con Servicios para Miembros y averiguar si lo cubrimos).
2. Visite el sitio web del plan (www.ccahealthmi.org). La “Lista de medicamentos” que figura en el sitio web siempre es la más actual.
3. Llame al Servicio para miembros para saber si un medicamento está en la “Lista de medicamentos” del plan o para solicitar una copia de la lista.
4. Utilice la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan (<https://www.optumrx.com/public/landing>). Con esta herramienta, puede buscar medicamentos en la “Lista de medicamentos”, para obtener una estimación de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la “Lista de medicamentos” que podrían tratar la misma afección.

SECCIÓN 4 Existen restricciones para la cobertura de algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para ciertos medicamentos con receta, hay normas especiales que restringen cómo y cuándo los cubre el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas reglas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la manera más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones anteriores aplica a un medicamento que toma o quiere tomar, verifique la “Lista de medicamentos”.

Si un medicamento seguro y de menor costo funciona a nivel médico como uno de mayor costo, las normas del plan están creadas para recomendarles a usted y a su proveedor que usen la opción de menor costo.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Tenga en cuenta que, a veces, un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra “Lista de medicamentos”. Esto es así porque el mismo medicamento puede diferir en función de factores como la concentración, cantidad o forma del medicamento recetado por su médico, y se pueden aplicar diferentes restricciones o costos compartidos para diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg; una vez por día frente a dos veces por día; comprimido o líquido).

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones?

Las siguientes secciones le informan más sobre los tipos de restricciones que usamos para ciertos medicamentos.

Si existe una restricción para su medicamento, en general, significa que usted o su proveedor tendrán que tomar medidas adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Comuníquese con Servicios para Miembros para saber qué deberían hacer usted o su proveedor para obtener cobertura para el medicamento. Si quiere que anulemos la restricción, deberá usar el proceso de decisiones de cobertura y pedirnos una excepción. Podemos aceptar o rechazar anular la restricción en su caso. (Consulte el Capítulo 9)

Restringir medicamentos de marca o productos biológicos originales cuando hay disponible una versión genérica

Por lo general, un medicamento **genérico** o biosimilar intercambiable funciona igual que un medicamento de marca o producto biológico original y, por lo general, cuesta menos. **Cuando esté disponible una versión genérica o biosimilar intercambiable de un medicamento de marca o producto biológico original, nuestras farmacias de la red le proporcionarán la versión genérica o biosimilar intercambiable en lugar del medicamento de marca o producto biológico original.** Sin embargo, si su proveedor nos ha informado el motivo médico por el cual el medicamento genérico o biosimilar intercambiable no funcionará para usted O ha escrito “Sin sustituciones” en su receta para un medicamento de marca o producto biológico original O nos ha informado el motivo médico por el cual ni el medicamento genérico, ni el biosimilar intercambiable, ni otros medicamentos cubiertos que tratan la misma enfermedad funcionarán para usted, cubriremos el medicamento de marca o el producto biológico original.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Obtención de la aprobación por adelantado

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor necesitan aprobación del plan antes de que aceptemos cubrir su medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esta se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos fármacos. Si no recibe esta aprobación, es posible que el plan no cubra su medicamento.

Prueba de un medicamento diferente primero

Este requisito le recomienda probar medicamentos menos costosos e igualmente efectivos antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección médica, pero el medicamento A cuesta menos que el medicamento B, el plan puede pedirle que pruebe primero el medicamento A. Si el medicamento A no funciona con usted, el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar un medicamento diferente primero se llama **terapia de pasos**.

Límites de cantidad:

Para ciertos medicamentos, limitamos la cantidad del medicamento que puede obtener cada vez que surte la receta. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una píldora por día de cierto medicamento, podemos limitar la cobertura de su receta a no más de una píldora por día.

SECCIÓN 5 ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto del modo en que quisiera?

Sección 5.1	Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto del modo en que quisiera
--------------------	--

Existen situaciones en las que hay un medicamento con receta médica que toma, o que usted y su proveedor creen que debería tomar, que no está en nuestro vademécum o que está en el vademécum con restricciones. Por ejemplo:

- Tal vez el medicamento no tiene cobertura. O una versión genérica del medicamento puede estar cubierta, pero la versión de marca que quiere tomar no lo está.
- El medicamento está cubierto, pero hay normas o restricciones especiales sobre la cobertura para ese medicamento, como se explica en la Sección 4.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

- Hay cosas que puede hacer si un medicamento no está cubierto del modo en que quisiera.
- Si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o si está restringido, consulte la Sección 5.2 para saber qué puede hacer.

Sección 5.2	¿Qué puede hacer si su medicamento no aparece en la “Lista de medicamentos” o si tiene alguna restricción?
--------------------	---

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

- Es posible que pueda obtener un suministro temporal del medicamento.
- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede solicitar una excepción y solicitar al plan que cubra el medicamento o elimine la restricción.

Es posible que pueda obtener un suministro temporal del medicamento

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

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que ha estado tomando **debe haberse retirado de la “Lista de medicamentos” del plan, O BIEN, debe tener actualmente alguna restricción nueva.**

- **Si usted es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** de su membresía en el plan.
- **Si estuvo en el plan el año pasado**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será por un máximo de 30 días. Si su receta se emitió por menos días, le permitiremos múltiples surtidos para brindar un suministro máximo de hasta 30 días de medicamento. Debe surtir la receta en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que una farmacia de atención de largo plazo puede brindar el medicamento en cantidades más pequeñas por vez para evitar el uso innecesario).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

- **Para aquellos miembros que están en el plan desde hace más de 90 días y residen en un centro de atención de largo plazo y necesitan un suministro de inmediato.** Cubriremos un suministro de emergencia de 31 días de un medicamento en particular, o menos si su receta es por menos días. Esto es adicional al suministro temporal mencionado anteriormente.
- **Para aquellos que tienen una transición en el nivel de atención.** Proporcionaremos un suministro de emergencia de al menos 31 días (a menos que la receta indique menos días) para todos los medicamentos que no estén en el vademécum, incluidos aquellos que puedan estar sujetos a requisitos de un tratamiento escalonado o a una autorización previa. Una transición de nivel de atención que no fue prevista podría ser cualquiera de las siguientes:
 - un alta o ingreso a un centro de atención a largo plazo,
 - un alta o ingreso a un hospital, o
 - un cambio de nivel especializado en un centro de enfermería

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a Servicios para Miembros.

Durante el tiempo que utilice un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se acabe el suministro temporal. Tiene dos opciones:

1) Puede cambiarse a otro medicamento.

Hable con su proveedor sobre si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que pueda funcionar igual de bien para usted. Puede llamar al Servicio al Miembro para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda funcionar para usted.

2) Puede solicitar una excepción.

Usted y su proveedor pueden solicitar al plan que haga una excepción y cubra el medicamento del modo en que quisiera que esté cubierto. Si el proveedor dice que existen razones médicas que justifican el hecho de solicitarnos una excepción, puede ayudarlo a pedir una. Por ejemplo, puede solicitar al plan que cubra un medicamento aunque no se encuentre en la “Lista de medicamentos” del plan. O puede pedirle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin las restricciones.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Si es miembro actual y un medicamento que toma se eliminará del vademécum o se restringirá de algún modo para el año siguiente, le avisaremos sobre cualquier cambio antes del nuevo año. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta dentro de las 72 horas después de recibir su solicitud (o la declaración de respaldo de la persona que receta). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted y su proveedor quieren pedir una excepción, en la Sección 7.4 del Capítulo 9 se indica qué deben hacer. Explica los procedimientos y plazos que Medicare estableció para asegurarse de que su pedido se maneje de manera imparcial y rápida.

SECCIÓN 6 ¿Qué sucede si su cobertura se modifica para uno de sus medicamentos?

Sección 6.1 La “Lista de medicamentos” puede cambiar durante el año

La mayoría de los cambios en la cobertura de medicamentos se produce al inicio de cada año (1.º de enero). Sin embargo, el plan puede realizar algunos cambios a la “Lista de medicamentos” durante el año. Por ejemplo, el plan puede:

- **Agregar o quitar medicamentos de la “Lista de medicamentos”.**
- **Agregar o eliminar una restricción en la cobertura de un medicamento.**
- **Reemplazar un medicamento de marca por un medicamento genérico.**
- **Reemplazar un producto biológico original por una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

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

Sección 6.2 ¿Qué sucede si cambia la cobertura para un medicamento que toma?

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se producen cambios en la “Lista de medicamentos”, publicamos información sobre estos en nuestro sitio web. También actualizamos nuestra “Lista de medicamentos” en línea de forma regular. A continuación, señalamos los momentos en que recibirá un aviso directo si se hacen cambios en un medicamento que toma.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

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

- **Un nuevo medicamento genérico reemplaza a uno de marca en la “Lista de medicamentos” (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca o a ambos)**
 - Podemos eliminar de inmediato un medicamento de marca incluido en nuestra “Lista de medicamentos” si lo reemplazamos por una versión genérica recientemente aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico aparecerá en el mismo nivel de costos compartidos o en uno inferior y con las mismas restricciones o menos. Podemos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra “Lista de medicamentos”, pero cambiarlo de inmediato a un nivel de costos compartidos más alto o agregar nuevas restricciones, o ambas opciones, cuando se agrega el nuevo medicamento genérico.
 - Es posible que no le informemos con anticipación antes de hacer ese cambio, aún si está tomando actualmente el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca en el momento en que realizamos el cambio, le daremos información sobre los cambios específicos. Esto también incluye información sobre los pasos que debe seguir para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Puede que no reciba este aviso antes de que hagamos el cambio.
 - Usted o la persona encargada de extender la receta pueden solicitar al plan una excepción y que siga cubriendo el medicamento de marca para su caso. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 8.

- **Medicamentos no seguros y otros medicamentos de la “Lista de medicamentos” que se retiran del mercado**
 - A veces, un medicamento puede considerarse poco seguro o retirarse del mercado por otro motivo. Si esto sucede, podemos retirar de inmediato el medicamento de la “Lista de medicamentos”. Si toma ese medicamento, le informaremos al respecto de inmediato.
 - La persona que receta también tendrá conocimiento de este cambio y podrá trabajar con usted para encontrar otro medicamento para su afección.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

• Otros cambios en medicamentos de la “Lista de medicamentos”

- Podemos hacer otros cambios una vez que comience el año, que afecten los medicamentos que toma. Por ejemplo, podemos agregar un medicamento genérico que no sea nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca de la “Lista de medicamentos” o cambiar el nivel de costos compartidos, o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambas opciones. También podemos hacer cambios según las advertencias de la FDA o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
- Para estos cambios, debemos darle un aviso con al menos 30 días de anticipación o avisarle del cambio y del resurtido de 31 días del medicamento que toma en una farmacia de la red.
- Después de recibir la notificación del cambio, debe trabajar con la persona que emite la receta para cambiar a un medicamento diferente que cubramos o cumplir con cualquier restricción nueva sobre el medicamento que toma.
- Usted o la persona que emite la receta pueden solicitarnos una excepción y que sigamos cubriendo el medicamento para su caso. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 8.

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

Podemos hacer ciertos cambios en la “Lista de medicamentos” que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará a usted si está tomando el medicamento cuando se realiza el cambio; sin embargo, es probable que estos cambios lo afecten a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Ponemos una nueva restricción sobre el uso de su medicamento.
- Quitamos su medicamento de la “Lista de medicamentos”.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Si alguno de estos cambios es por un medicamento que toma (excepto por retirada del mercado, un medicamento genérico que reemplaza a uno de marca u otro cambio indicado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso o lo que paga como parte del costo hasta el 1.º de enero del año siguiente. Hasta esa fecha, probablemente no vea aumentos en sus pagos ni restricciones adicionales sobre su uso del medicamento.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año del plan actual. Deberá consultar la “Lista de medicamentos” para el próximo año del plan (cuando esté disponible durante el período de inscripción abierta) para ver si hay algún cambio en los medicamentos que está tomando que lo afectará durante el próximo año del plan.

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

Sección 7.1	Tipos de medicamentos que no cubrimos
--------------------	--

Esta sección le indica los tipos de medicamentos recetados que están **excluidos**. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

Si apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido en virtud de la Parte D, lo pagaremos o cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 8).

Estas son tres reglas generales sobre medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubrirán en virtud de la Parte D:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento cubierto por la Parte A o Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan en general no puede cubrir el uso no aprobado. El uso no aprobado es cualquier uso de un medicamento que no sea el indicado en la etiqueta del medicamento con la aprobación de la FDA.
- Se permite la cobertura del uso no aprobado solo cuando el uso se fundamenta en ciertas referencias, como el Servicio de Información sobre Medicamentos del Vademécum del Hospital Americano y el Sistema de información DRUGDEX.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos indicadas a continuación no están cubiertas por Medicare: Sin embargo, algunos de estos medicamentos pueden estar cubiertos para usted en virtud de su cobertura de medicamentos de Medicaid. Para los medicamentos que no están cubiertos por CCA Medicare Maximum (HMO D-SNP), pero están disponibles a través de Medicaid, llame al Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Michigan al 1-855-MY-RIDHS (1-855-796-4347), de 8:30 a. m. a 3 p. m., de lunes a viernes.

- Medicamentos sin receta médica (también llamados de venta libre).
 - Medicamentos utilizados para promover la fertilidad.
 - Medicamentos utilizados para aliviar síntomas de tos o resfrío.
 - Medicamentos utilizados con fines cosméticos o para promover el crecimiento capilar.
 - Productos de vitaminas y minerales recetados, excepto las vitaminas prenatales y preparaciones de fluoruro.
 - Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción eréctil o sexual.
 - Medicamentos utilizados para tratamiento de anorexia, pérdida de peso o aumento de peso.
 - Medicamentos para pacientes ambulatorios para los que el fabricante busque exigir que los servicios de monitoreo o pruebas asociadas se le adquieran exclusivamente al fabricante como condición de venta.

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Sección 8.1 Proporcione su información de membresía

Para surtir su receta, proporcione su información de membresía del plan, que puede encontrar en su tarjeta de membresía, en la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red facturará su medicamento automáticamente al plan.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Sección 8.2 ¿Qué sucede si no tiene su información de membresía con usted?

Si no tiene su información de membresía del plan con usted cuando obtiene su medicamento recetado, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria o puede pedirle al personal de la farmacia que busque la información de inscripción de su plan.

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **es posible que deba pagar el costo total del medicamento con receta cuando lo retire.** (Luego, puede pedirnos un reembolso. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo pedir un reembolso al plan).

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

Sección 9.1 ¿Qué sucede si está en un hospital o un centro de enfermería especializado por una estadía que está cubierta por el plan?

Si lo admiten en un hospital o centro de enfermería especializada por una estadía cubierta por el plan, en general, cubriremos el costo de sus medicamentos con receta durante su estadía. Una vez que deje el hospital o centro de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos con receta siempre que los medicamentos cumplan todas las normas para la cobertura descritas en este Capítulo.

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

En general, un centro de atención de largo plazo (LTC), como un hogar de convalecencia, tiene su propia farmacia o una farmacia que suministra los medicamentos para todos sus residentes. Si vive en un centro de LTC, puede recibir sus medicamentos con receta a través de la farmacia del centro o la que este utiliza, si es parte de nuestra red.

Consulte su *Directorio de proveedores y farmacias* para averiguar si la farmacia de su centro de LTC o la que este utiliza forma parte de nuestra red. Si no es así, o si necesita más información o asistencia, comuníquese con Servicios para Miembros. Si está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir continuamente sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

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

Consulte la Sección 5.2 sobre un suministro temporal o de emergencia.

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

Si actualmente tiene otra cobertura de medicamentos con receta a través de su plan grupal de jubilados o de un empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho), comuníquese con el **administrador de beneficios de ese plan grupal**. Puede ayudarlo a determinar cómo funcionará su cobertura actual de medicamentos con receta con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura grupal de un empleador o de jubilados, la cobertura de medicamentos que recibe de nuestra parte será *secundaria* a su cobertura grupal. Eso significa que su cobertura grupal pagará primero.

Nota especial sobre cobertura acreditable:

Cada año, su plan grupal de un empleador o de jubilados debe enviarle un aviso que le diga si su cobertura de medicamentos con receta para el año calendario siguiente es acreditable.

Si la cobertura del plan grupal es acreditable, significa que el plan tiene cobertura de medicamentos que pagará, en promedio, al menos tanto como la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare.

Conserve este aviso sobre la cobertura acreditable, ya que podrá necesitarlo en el futuro. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye cobertura de medicamentos de la Parte D, es posible que necesite este aviso para demostrar que mantuvo cobertura acreditable. Si no recibió el aviso sobre cobertura acreditable, solicite una copia a su administrador de beneficios del plan de jubilados o del empleador o al empleador o sindicato.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Sección 9.4 Qué sucede si está en un centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales) certificado por Medicare

Los cuidados paliativos y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un centro de cuidados paliativos de Medicare y requiere ciertos medicamentos (por ejemplo, para las náuseas, laxante, para el dolor o ansiolítico) que no están cubiertos por su centro de cuidados paliativos, porque no están relacionados con su enfermedad terminal ni con afecciones relacionadas, nuestro plan debe recibir una notificación del profesional que emita recetas o del proveedor de cuidados paliativos que indique que el medicamento no está relacionado, antes de que nuestro plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, pídale a su proveedor de cuidados paliativos o al profesional que emita recetas que le proporcione una notificación antes de surtir su receta.

En caso de que revoque su elección de centro de cuidados paliativos o le den el alta de este centro, nuestro plan cubrirá sus medicamentos como se explica en este documento. Para evitar demoras en una farmacia cuando finalice su beneficio de cuidados paliativos de Medicare, lleve la documentación a la farmacia para verificar su revocación o alta.

SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad y administración de los medicamentos

Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros a usar los medicamentos en forma segura

Realizamos revisiones de uso de medicamentos para nuestros miembros a fin de asegurarnos de que reciben una atención adecuada y segura.

Hacemos una revisión cada vez que surte una receta. También revisamos nuestros registros en forma periódica. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales como por ejemplo:

- Posibles errores de medicamentos.
- Medicamentos que tal vez no sean necesarios porque usted está tomando otro medicamento para tratar la misma afección.
- Medicamentos que pueden no ser seguros o adecuados por su edad o género.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

- Ciertas combinaciones de medicamentos que puedan ser perjudiciales para usted si se toman al mismo tiempo.
- Recetas para medicamentos que tengan principios activos a los cuales sea alérgico.
- Errores posibles en la cantidad (dosis) de un medicamento que toma.
- cantidades inseguras de analgésicos opioides

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

Sección 10.2	Programa de administración de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a usar en forma segura sus medicamentos opioides
---------------------	---

Tenemos un programa que ayuda a asegurarnos de que nuestros miembros usen en forma segura los opioides con receta y otros medicamentos de los cuales se abusa con frecuencia. Este programa se llama Programa de administración de medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si toma medicamentos opioides que obtiene de varios médicos o farmacias, o si tuvo una sobredosis de opioides, podemos hablar con sus médicos para corroborar que esté tomando medicamentos opioides de manera adecuado y médicamente necesaria. Al trabajar con sus médicos, si decidimos que su uso de opioides o benzodiazepinas con receta médica podría no ser seguro, podemos limitar la administración de esos medicamentos. Si lo colocamos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser:

- Exigirle que surta todas sus recetas de opioides o benzodiazepinas en ciertas farmacias.
- Exigirle que reciba todas sus recetas de opioides o benzodiazepinas de ciertos médicos
- Limitar la cantidad de opioides o benzodiazepinas que cubriremos para usted.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Si planeamos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En esta, se le informará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted o si se le pedirá que obtenga las recetas para estos medicamentos solo de un médico o farmacia específicos. Tendrá la oportunidad de decirnos qué médicos o farmacias prefiere usar y otra información que considere que debemos saber. Después de que tenga la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura de estos medicamentos, le enviaremos otra carta que confirme la limitación. Si cree que cometimos un error o no está de acuerdo con nuestra determinación o con la limitación, usted y el profesional que emita recetas tienen derecho a apelar. Si apela, revisaremos su caso y le brindaremos una decisión. Si seguimos rechazando cualquier parte de su pedido en relación con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente, enviaremos su caso a un revisor independiente, externo a nuestro plan. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 8.

No lo colocaremos en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor relacionado con un cáncer activo o anemia falciforme, recibe atención en un centro de cuidados paliativos o atención para enfermos terminales, o vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.3	El programa Manejo de Terapia con Medicamentos (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos
---------------------	---

Tenemos un programa para ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se llama Manejo de Terapia con Medicamentos (Medication Therapy Management, MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para que podamos asegurarnos de que nuestros miembros obtengan el mayor beneficio de los medicamentos que toman.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D

Algunos miembros que toman medicamentos por otras afecciones médicas y tienen costos elevados de medicamentos o están en un DMP para ayudar a que los miembros usen sus opioides de manera segura pueden obtener servicios a través de un programa MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud harán una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, sus costos y sobre problemas o preguntas que tenga acerca de sus medicamentos con receta o de venta libre. Recibirá un resumen escrito que tiene una lista de tareas recomendadas que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que toma, la cantidad que toma de cada uno, cuándo y por qué los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de medicamentos con receta que sean sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su lista de tareas recomendadas y su lista de medicamentos. Lleve el resumen con usted a su visita o en cualquier ocasión en que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros médicos. También, tenga su lista de medicamentos actualizada y con usted (por ejemplo, con su documento de identidad) si va al hospital o a una sala de emergencias.

Si tiene un programa que se adapte a sus necesidades, automáticamente lo inscribiremos en el programa y le enviaremos información. Si decide no participar, notifíquenos y lo retiraremos. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, comuníquese con Servicios para Miembros.

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

**¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos?**

Debido a que usted es elegible para Medicaid, reúne los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta. Debido a que forma parte del programa “Ayuda adicional”, **es posible que alguna información en esta *Evidencia de cobertura* sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D no se aplique a su caso.**

CAPÍTULO 7:

*Cómo solicitar al plan que pague una
factura que usted recibió por
concepto de servicios médicos o
medicamentos cubiertos*

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos

Los proveedores de nuestra red le facturan directamente al plan los servicios y medicamentos cubiertos; usted no debe recibir una factura por los servicios o medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por atención médica o medicamentos que ha recibido, debe enviárnosla para que podamos pagarla. Cuando nos envíe la factura, la revisaremos y decidiremos si los servicios deben tener cobertura. Si decidimos que deben tener cobertura, le pagaremos directamente al proveedor.

Si ya pagó un servicio o artículo de Medicare cubierto por el plan, puede pedir a nuestro plan que le devuelva el dinero (la devolución a menudo se denomina **reembolso**). Es su derecho recibir un reembolso de nuestro plan si pagó los servicios médicos o medicamentos que nuestro plan cubre. Puede haber plazos que deba cumplir para recibir el reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo. Cuando nos envíe una factura que ya pagó, la revisaremos y decidiremos si los servicios o medicamentos deben estar cubiertos. Si decidimos que deben estar cubiertos, le reembolsaremos el dinero por los servicios o medicamentos.

También puede haber ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que ha recibido o, posiblemente, por más de su porcentaje de costos compartidos según se analizó en el documento. Primero, intente resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla. La revisaremos y decidiremos si los servicios deben tener cobertura. Si decidimos que deben tener cobertura, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarlo, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que la participación en los costos permitida por el plan. Si se contrata a este proveedor, usted de igual modo tiene derecho a recibir tratamiento.

A continuación, encontrará algunos ejemplos de casos en los que puede pedirle al plan un reembolso o que le pague una factura que recibió:

1. Cuando recibió atención médica de emergencia o por necesidad de urgencia de un proveedor fuera de la red de nuestro plan

Puede recibir servicios de emergencia o por necesidad de urgencia de cualquier proveedor, forme o no parte de nuestra red. En estos casos, pídale al proveedor que le facture al plan.

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

- Si paga el monto total usted mismo en el momento de recibir la atención, pídanos que le devolvamos el dinero. Envíanos la factura, junto con la documentación de los pagos que haya hecho.
- Puede recibir una factura de un proveedor en la que se solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos esta factura, junto con la documentación de los pagos que ya haya hecho.
 - Si se le debe pagar al proveedor, le pagaremos al proveedor directamente.
 - Si ya pagó el servicio, le devolveremos el dinero.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturarle directamente al plan. Pero a veces cometen errores y le piden a usted que pague los servicios.

- Cuando reciba una factura de un proveedor de la red, envíenosla. Contactaremos al proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado. Puede pedirnos que le reembolsemos sus servicios cubiertos.

3. Si se inscribió en forma retroactiva en nuestro plan

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Esto significa que el primer día de la inscripción ya pasó. La fecha de inscripción puede incluso haber sido el año anterior).

Si se inscribió en forma retroactiva en nuestro plan y pagó de su bolsillo por sus servicios cubiertos o medicamentos cubiertos después de su fecha de inscripción, puede pedirnos que le devolvamos el dinero. Tendrá que enviarnos documentación, como recibos y facturas, para que manejemos el reembolso.

4. Cuando usa una farmacia fuera de la red para surtir una receta

Si acude a una farmacia fuera de la red, es posible que la farmacia no pueda presentarnos el reclamo directamente. Cuando esto sucede, tiene que pagar el costo total de la receta.

Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para ver un análisis de estas circunstancias.

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

5. Cuando usted paga el costo completo de un medicamento con receta porque no lleva con usted su tarjeta de membresía del plan

Si no tiene su tarjeta de membresía del plan, puede solicitar a la farmacia que llame al plan o que busque la información de inscripción de su plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita inmediatamente, es posible que tenga que pagar el costo total de la receta. Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso.

6. Cuando paga el costo total de una receta en otras situaciones

Es posible que pague el costo total de la receta porque descubre que el medicamento no está cubierto por algún motivo.

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la “**Lista de medicamentos**” del plan, o puede tener un requisito o una restricción que no conocía o que no piense que le corresponda. Si decide recibir el medicamento de inmediato, es posible que necesite pagar el costo total del mismo.
- Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso. En algunas situaciones, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para reembolsarle el medicamento.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, revisaremos su solicitud y decidiremos si el servicio o medicamento debe estar cubierto. Esto se denomina tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que debería estar cubierto, pagaremos el servicio o medicamento. Si negamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 8 de este documento contiene información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 **Cómo pedirnos un reembolso o pago de una factura que recibió**

Puede solicitarnos que le reembolsemos el dinero enviándonos una solicitud por escrito. Su solicitud debe incluir la factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es recomendable realizar una copia de su factura y recibos para sus registros. **Debe enviarnos su reclamo dentro de los plazos indicados a continuación:**

- **Todas las solicitudes de reembolso** deben presentarse dentro de los 12 meses posteriores a la fecha en que recibió el servicio o artículo.

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

Para asegurarnos de que nos está proporcionando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- No tiene la obligación de usar el formulario, pero este nos ayudará a procesar la información más rápido. Su solicitud debe ser por escrito y estar firmada por usted, un representante autorizado o una persona que emite recetas autorizadas. Se requiere la siguiente información para procesar su solicitud:
 - Nombre y apellido
 - Identificación de miembro o fecha de nacimiento
 - Nombre del proveedor de servicios/suministros e identificador de proveedor nacional (NPI)
 - Fechas de servicio
 - Código(s) CPT
 - Código(s) de diagnóstico
 - Debe incluir una copia del recibo y una factura detallada de los servicios o suministros. Los recibos deben incluir:
 - Lugar y fecha de compra
 - Monto total pagado
 - Artículos/servicios que se reembolsarán
 - El recibo o la factura deben incluir códigos de diagnóstico y procedimientos. Si no tiene una factura detallada disponible, puede enviar un extracto del proveedor en papel con membrete. Tanto su recibo como su factura detallada deben ser fáciles de leer. CCA no aceptará solicitudes de reembolso por artículos comprados con certificados o tarjetas de regalo. CCA no reembolsará los cupones.
 - Sería útil para usted indicar el tipo de servicio:
 - Servicios de salud conductual/médicos
 - Cuidados dentales
 - Equipos/suministros
 - Servicios de emergencia en todo el mundo
 - Healthy Savings

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

- Entrega de comidas
- Transporte
- Descargue una copia del formulario de reembolso de CCA de nuestro sitio web (www.ccahealthmi.org) o llame a Servicios para Miembros y pida el formulario.

Envíe por correo o fax su solicitud de pago, junto con cualquier factura o recibo pagado, a esta dirección:

Medical:
CCA Health Michigan
P.O. Box 21063
Eagan, MN 55212

Para asegurarse de brindarnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede llenar nuestro formulario de reembolso de medicamentos con receta para realizar su solicitud de pago.

- No es necesario que utilice el formulario de reembolso de receta, pero, al hacerlo, nos ayudará a procesar la información más rápido. Su solicitud debe ser por escrito y estar firmada y fechada por usted, un representante autorizado o una persona que emite recetas autorizada. Debe incluir la siguiente información con su solicitud:
 - Nombre y apellido
 - Número de teléfono
 - Fecha de nacimiento
 - Sexo
 - Número de id. de miembro:
 - Dirección postal
 - El nombre, la dirección y el número de teléfono de la farmacia que surtió su receta
 - Fechas en que se surtió la receta
 - Descripción y código de diagnóstico
 - Nombre del medicamento
 - Número de receta

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

- Para los medicamentos compuestos, se necesita la siguiente información
 - Presentación final del compuesto (crema, parches, supositorio, suspensión, etc.)
 - Tiempo dedicado a preparar el medicamento
 - Ingredientes del compuesto
- Código nacional del medicamento
- Cantidad
- Suministro para cuántos días
- Volumen total (gramos, ml, cada uno, etc.)
- Comprobante de pago
- Nombre y apellido del profesional que emita recetas
- Identificador de proveedor nacional (National Provider Identifier, NPI) del médico que receta
- Costo original del medicamento
- Monto que pagó por la receta el seguro primario
- Monto que el miembro pagó
- Descargue una copia del formulario de reembolso de medicamentos recetados de nuestro sitio web (www.ccahealthmi.org) o llame a Servicios para Miembros y pida el formulario.

Envíe por correo o fax su solicitud de pago, junto con cualquier factura o recibo pagado, a esta dirección:

Farmacia:

Optum RX Manual Claims

P.O. Box 650287

Dallas TX 75265-0287

Capítulo 7: Cómo solicitar al plan que pague una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y la aceptaremos o la rechazaremos

Sección 3.1 Verificamos si debemos cubrir el servicio o medicamento

Cuando recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos que nos brinde información adicional. 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 todas las normas, le reembolsaremos el servicio. Si ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos el reembolso por correo. Si aún no ha pagado por el servicio o medicamento, le enviaremos el pago directamente al proveedor por correo.
- Si decidimos que la atención médica o el medicamento **no** están cubiertos o que **no** respetó todas las normas, no pagaremos la atención o el medicamento. Le enviaremos una carta en la que le explicaremos los motivos por los que no enviaremos el pago y sus derechos de apelar esa decisión.

Sección 3.2 Si le informamos que no pagaremos todo o parte del medicamento o la atención médica, puede presentar una apelación

Si cree que cometimos un error al rechazar su solicitud de pago o en el monto que pagaremos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos pide cambiar la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límites importantes. Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 8 de este documento.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe honrar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan

Sección 1.1	Debemos brindar información de una forma que funcione para usted y sea coherente con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas además del inglés, en braille, en letra grande o en otros formatos alternativos, etc.).
--------------------	---

Su plan debe garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de manera culturalmente competente y sean accesibles para todos los afiliados, incluidos aquellos con competencia limitada en inglés, habilidades limitadas de lectura, incapacidad auditiva u orígenes culturales y étnicos diversos. Algunos ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipo o conexión TTY (teléfono de texto o teléfono con teletipo).

Nuestro plan ofrece servicios de interpretación gratuitos para responder las preguntas de los miembros que no hablen inglés. También podemos brindarle sin costo información en sistema braille, en letra grande o en otros formatos alternativos, si lo necesita. Debemos brindarle información sobre los beneficios del plan en un formato accesible y adecuado para usted. Para obtener información de nuestra parte de una forma que sea conveniente para usted, llame a Servicios para Miembros.

Nuestro plan debe brindar a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de atención médica preventiva y de rutina de la mujer.

Si no hay proveedores de la red del plan disponibles para una especialidad, es responsabilidad del plan localizar proveedores especializados fuera de la red que le proporcionarán la atención necesaria. En este caso, solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red del plan que cubran un servicio que necesita, llame al plan para obtener información sobre adónde acudir para obtener este servicio al costo compartido dentro de la red.

Si tiene problemas para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llame al 855-959- 5855 para presentar una queja formal ante CCA Medicare Maximum. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 1.2 Debemos asegurarnos de que recibe un trato respetuoso y se reconocen su dignidad y su derecho a la privacidad

Nuestro plan debe obedecer las leyes que lo protegen contra la discriminación o el trato injusto. **No discriminamos** a las personas en función de su afección médica, estado de salud, si recibe servicios de salud, experiencia con reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo, asistencia pública o lugar de residencia.

Para obtener más información o si tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.** al 1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697) o a su Oficina de Derechos Civiles local.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a la atención, comuníquese con Servicios para Miembros. Si tiene una queja, como un problema con el acceso en silla de ruedas, Servicios para Miembros puede ayudarlo.

Para obtener más información sobre cómo protegemos su derecho a la privacidad, consulte la Sección 1.4.

Sección 1.3 Debemos asegurarnos de que obtenga acceso oportuno a sus servicios y medicamentos cubiertos

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red del plan para que proporcione y coordine sus servicios cubiertos. No le exigimos que obtenga referencias para visitar a proveedores de la red.

Tiene derecho a obtener citas y servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *dentro de un período razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de especialistas cuando necesite esa atención. Tiene derecho a surtir sus recetas o resurtirlas en cualquiera de nuestras farmacias de la red sin grandes demoras.

En el Capítulo 9, se le informa lo que puede hacer si piensa que no recibe su atención médica o medicamentos de la Parte D dentro de un período razonable. Todas las visitas de atención de urgencia y sintomáticas al consultorio o a domicilio están disponibles para usted dentro de las 48 horas. Todas las visitas no sintomáticas al consultorio están disponibles para usted dentro de los 14 días calendario.

En el Capítulo 8 de su Evidencia de cobertura, se le informa lo que puede hacer si piensa que no recibe su atención médica o medicamentos de la Parte D dentro de un período razonable.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 1.4 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

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

- Su información médica personal incluye la **información personal** que nos dio cuando se inscribió en este plan y también sus registros médicos y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y con el control de cómo se utiliza su información médica. Le damos un aviso por escrito denominado Aviso de práctica de privacidad, que le informa estos derechos y le explica cómo proteger la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que las personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Excepto por las circunstancias que se indican a continuación, si tenemos la intención de proporcionar su información médica a cualquier persona que no esté proporcionando o pagando su atención, *estamos obligados a primero obtener su permiso por escrito o el de alguien a quien usted le haya dado poder legal para tomar decisiones por usted.*
- Existen ciertas excepciones que no nos exigen pedir primero su permiso por escrito. Estas excepciones son permitidas o exigidas por ley.
 - Tenemos la obligación de divulgar información médica a agencias gubernamentales que verifican la calidad de la atención médica.
 - Como es miembro de nuestro plan a través de Medicare, estamos obligados a dar a Medicare su información médica incluida la información sobre sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, lo hará de acuerdo con las leyes y normativas federales. En general, esto requiere que no se comparta la información que lo identifica como un ser único.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Puede ver la información en sus registros y saber cómo se comparte con otras personas

Tiene derecho a mirar sus registros médicos que están en poder del plan, y a obtener una copia de sus registros. Tenemos permiso para cobrarle un cargo por las copias. Tiene también derecho a solicitarnos realizar agregados o corregir sus registros médicos. Si nos solicita hacer esto, trabajaremos con su médico para decidir si se deben realizar cambios.

Tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información médica con otros para otros fines que no sean de rutina.

Si tiene preguntas e inquietudes sobre la privacidad de su información médica personal, llame a Servicios para Miembros.

Aviso de prácticas de privacidad

EN ESTE AVISO SE DESCRIBE CÓMO PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE SU INFORMACIÓN MÉDICA, Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ELLA. LÉALO ATENTAMENTE.

Fecha de entrada en vigor: 4 de agosto de 2022

Commonwealth Care Alliance, Inc. está obligada por ley a (i) proteger la privacidad de su **información médica (que incluye información de salud conductual)**; (ii) proporcionarle este Aviso de prácticas de privacidad que explica nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la Información médica y (iii) notificarle si su Información médica no cifrada se ve afectada por una violación.

Nos reservamos el derecho a realizar cambios a este Aviso y a hacer efectivos los cambios para toda la información médica que conservamos. Si realizamos un cambio sustancial en el Aviso, (i) publicaremos el Aviso actualizado en nuestro sitio web; (ii) publicaremos el Aviso actualizado en cada una de las ubicaciones de servicio de nuestros médicos y (iii) pondremos a disposición copias del Aviso actualizado a pedido. También enviaremos a los miembros de nuestro plan de salud información sobre el Aviso actualizado y sobre cómo obtener el Aviso actualizado (o una copia del Aviso) en el próximo envío anual a los miembros. Debemos cumplir con los términos del Aviso que está vigente actualmente.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

INFORMACIÓN DE CONTACTO: Si tiene preguntas sobre la información de este Aviso o desea ejercer sus derechos o presentar una queja, comuníquese con:

Commonwealth Care Alliance, Inc.
Attention: Privacy and Security Officer
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Número gratuito: 866-457-4953 (TTY 711)

Sección 1: Compañías a las que se aplica este Aviso

Este Aviso se aplica a Commonwealth Care Alliance, Inc. y a sus subsidiarias que están sujetas a la Norma de privacidad según la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) como “entidades cubiertas”. Algunas de estas subsidiarias son “**nuestros planes de salud**”, compañías que brindan o pagan beneficios de Medicare Advantage, beneficios de Medicaid u otros beneficios de atención médica, como una compañía de seguro médico o una organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO). Otras subsidiarias son nuestros médicos (“**nuestros proveedores**”) que brindan tratamiento a los pacientes, como las clínicas de cuidado primario.

En este Aviso se describe la manera en que todas estas entidades usan y divulgan su información médica, y sus derechos con respecto a esa información. En la mayoría de los casos, nuestros planes de salud usan y divulgan su información médica de la misma manera que nuestros proveedores, y sus derechos a su información médica son los mismos. No obstante, podrían existir diferencias, y en este Aviso se explicarán esas diferencias describiendo cómo tratamos la información médica sobre el **miembro de un plan de salud**, en comparación con el trato que damos a la información médica sobre el **paciente de un proveedor**.

Los planes de salud y proveedores a los que se aplica este Aviso incluyen:

Nuestros planes de salud

- Commonwealth Care Alliance Massachusetts, LLC
- CCA Health Michigan
- CCA Health Michigan, Inc.
- CCA Health Plans of California, Inc.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Nuestros médicos

- Commonwealth Clinical Alliance, Inc.
- Boston's Community Medical Group, Inc., que opera bajo el nombre de CCA Primary Care
- Reliance PO of Michigan, Inc.
- instED™
- Marie's Place

Sección 2. Información que recopilamos:

Las personas son responsables de proporcionar información médica correcta y completa a Commonwealth Care Alliance, Inc. y sus subsidiarias (CCA) para que puedan brindarles servicios de calidad. CCA se compromete a proteger la confidencialidad de la información médica de las personas que se recopila o crea como parte de nuestras operaciones y prestación de servicios. Cuando interactúa con nosotros a través de nuestros servicios, podemos recopilar información médica y otra información de usted, como se describe en más detalle a continuación.

La información médica puede incluir información personal, pero todo se considera Información médica cuando la proporciona usted a través de los servicios o en relación con estos:

- Recopilamos información, como direcciones de correo electrónico o información personal, financiera o demográfica de usted cuando nos proporciona voluntariamente dicha información, como cuando se comunica con nosotros con consultas, llena formularios en línea, responde a una de nuestras encuestas, responde a material publicitario o promocional, se registra para acceder a nuestros servicios o utiliza ciertos servicios (entre otros casos).
- Siempre que CCA recopile información médica, pondremos a disposición el acceso a este aviso. Al proporcionarnos información médica, usted otorga su consentimiento para que la usemos de acuerdo con este aviso. Si proporciona información a CCA, usted reconoce y acepta que dicha información puede transferirse desde su ubicación actual a las instalaciones y servidores de CCA y a terceros autorizados con los que CCA mantiene relaciones comerciales.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 3: Cómo usamos y divulgamos su información médica

En esta sección de nuestro Aviso se explica cómo podemos usar y divulgar su información médica para brindar atención médica, pagar atención médica, obtener el pago por atención médica y operar nuestro negocio de manera eficiente. En esta sección también se describen otras circunstancias en las que podemos usar o divulgar su información médica.

Nuestro modelo de cuidado requiere que nuestros planes de salud y nuestros médicos trabajen junto con otros médicos para brindarle servicios médicos. El personal profesional, los médicos y otros proveedores de atención (denominados “equipo de atención”) tienen acceso a su información médica y comparten su información entre sí, según sea necesario, para realizar tratamientos, pagos y operaciones de atención médica según lo permitan las leyes.

Tratamiento: Nuestros proveedores pueden usar la información médica de un paciente, y nosotros podemos divulgar información médica para proporcionar, coordinar o administrar su atención médica y servicios relacionados. Esto puede incluir la comunicación con otros médicos con respecto a su tratamiento y la coordinación y la gestión de su atención médica con otras personas.

Ejemplo: Después de ser dado de alta del hospital, nuestro enfermero profesional puede divulgar su información médica a una agencia de atención médica domiciliaria para asegurarse de que usted reciba los servicios que necesita después del alta hospitalaria.

Pago: Podemos usar y divulgar su información médica para pagar los servicios de atención médica que haya recibido y para obtener el pago de otros por esos servicios.

Ejemplo: Su médico puede enviar a nuestro plan de salud una reclamación por los servicios de atención médica que se le proporcionaron a usted. El plan de salud puede usar esa información para pagar la reclamación de su médico y puede divulgar la información médica a Medicare o Medicaid cuando el plan de salud solicita el pago de los servicios.

Operaciones de atención médica: Podemos usar y divulgar su información médica para realizar una variedad de actividades comerciales que nos permitan brindar los beneficios a los que usted tiene derecho en virtud de nuestro plan de salud y el tratamiento proporcionado por nuestros proveedores. Por ejemplo, podemos usar o divulgar su información médica para lo siguiente:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Revisar y evaluar las habilidades, la aptitud y el desempeño de los médicos que lo tratan.
- Cooperar con otras organizaciones que evalúan la calidad de la atención de los demás.
- Determinar si tiene derecho a recibir beneficios en virtud de nuestra cobertura, aunque la ley nos prohíbe usar su información genética para fines de suscripción.

Actividades conjuntas. Commonwealth Care Alliance, Inc. y sus subsidiarias tienen un acuerdo para trabajar juntos para mejorar la salud y reducir los costos. Podemos participar en acuerdos similares con otros médicos y planes de salud. Podemos intercambiar su información médica con otros participantes de estos acuerdos para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica relacionadas con las actividades conjuntas de estos “acuerdos de atención médica organizados”.

Personas que participan en su atención: Podemos divulgar su información médica a un familiar, amigo personal cercano o a cualquier otra persona que usted identifique como involucrada en su atención. Por ejemplo, si nos solicita que compartamos su información médica con su cónyuge, le divulgaremos su información médica a esta persona. También podemos divulgar su información médica a esta persona si usted no está disponible para dar su consentimiento y determinamos que es lo mejor para usted. En una emergencia, es posible que usemos o divulguemos su información médica a un familiar, a otra persona involucrada en su atención o a una organización de ayuda en caso de desastre (como la Cruz Roja) si necesitamos notificar a alguien sobre su ubicación o enfermedad.

Exigencias de la ley: Usaremos y divulgaremos su información médica siempre que la ley nos exija hacerlo. Por ejemplo:

- Divulgaremos información médica en respuesta a una orden judicial o a una citación.
- Usaremos o divulgaremos su información médica para ayudar con la retirada de un producto o para notificar reacciones adversas a medicamentos.
- Divulgaremos información médica a una agencia de supervisión de la salud que sea responsable de supervisar planes de salud, médicos, el sistema de cuidado médico en general o ciertos programas gubernamentales (como Medicare y Medicaid).
- Divulgaremos la información médica de un individuo a una persona que califique como su representante personal. Un “representante personal” tiene autoridad legal para actuar en nombre de la persona, como el padre, la madre o el tutor de un niño, una persona con un poder notarial para la atención médica o el tutor de una persona discapacitada designado por un tribunal.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Amenaza para la salud o la seguridad: Podemos usar o divulgar su información médica si creemos que es necesario para prevenir o disminuir una amenaza grave para la salud o la seguridad.

Actividades de salud pública: Podemos usar o divulgar su información médica para actividades de salud pública, como investigar enfermedades, informar abuso y abandono infantiles o domésticos, y monitorear medicamentos o dispositivos regulados por la Administración de Alimentos y Medicamentos.

Cumplimiento de la ley: Podemos divulgar información médica a un funcionario encargado del cumplimiento de la ley para fines específicos y limitados de cumplimiento de la ley, como la divulgación de información médica sobre la víctima de un delito o en respuesta a una citación de un gran jurado. También podemos divulgar información médica sobre un recluso a una institución correccional.

Peritos forenses y otros: Podemos divulgar información médica a un perito forense, un médico forense o al director de una funeraria, o a organizaciones que ayudan con los trasplantes de órganos, ojos y tejidos.

Indemnización laboral: Podemos divulgar información médica a fin de cumplir con las leyes de indemnización laboral y según estas lo autoricen.

Organizaciones de investigación: Podemos usar o divulgar su información médica para investigaciones que cumplan con ciertas condiciones sobre la protección de la privacidad de la información médica.

Ciertas funciones gubernamentales: Podemos usar o divulgar su información médica para cumplir ciertas funciones gubernamentales, incluidas, entre otras, actividades militares y de veteranos, y actividades de seguridad nacional e inteligencia.

Socios comerciales: Contratamos a proveedores para que cumplan funciones en nuestro nombre. Permitimos que estos “**socios comerciales**” recopilen, usen o divulguen información médica en nuestro nombre para cumplir con estas funciones. Obligamos contractualmente a nuestros socios comerciales (y estos están obligados por ley) a proporcionar las mismas protecciones de privacidad que ofrecemos nosotros.

Comunicaciones para recaudación de fondos: Podemos usar o divulgar información médica para recaudar fondos. Si recibe una solicitud de recaudación de fondos de nuestra parte (o en nuestro nombre), puede optar por no participar en futuras actividades de recaudación de fondos.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 4: Otros usos y divulgaciones requieren su autorización previa

Excepto como se describió anteriormente, no usaremos ni divulgaremos su información médica sin su permiso por escrito (“**autorización**”). Podemos comunicarnos con usted para pedirle que firme un formulario de autorización para nuestros usos y divulgaciones, o usted puede comunicarse con nosotros para divulgar su información médica a otra persona, en cuyo caso le pediremos que firme un formulario de autorización.

Si firma una autorización por escrito, puede revocarla (o cancelarla) posteriormente. Si desea revocar su autorización, debe hacerlo por escrito (envíenos esto utilizando la **información de contacto** que figura al comienzo de este Aviso). Si revoca su autorización, dejaremos de usar o divulgar su información médica en función de la autorización, excepto en la medida en que hayamos actuado de conformidad con la autorización. Los siguientes son usos o divulgaciones de su información médica para los cuales necesitaríamos su autorización por escrito:

- **Uso o divulgación con fines comerciales:** Solo podemos usar o divulgar su información médica con fines comerciales si contamos con su autorización por escrito. Sin embargo, podemos enviarle información sobre ciertos productos y servicios relacionados con la salud sin su autorización por escrito, siempre y cuando nadie nos pague por enviar la información.
- **Venta de su información médica:** Commonwealth Care Alliance, Inc. no venderá su información médica. Si lo hiciéramos, necesitaríamos su autorización por escrito.
- **Usos y divulgaciones de notas de psicoterapia:** Excepto para ciertas actividades de tratamiento, pago y operaciones de atención médica o según lo exija la ley, solo podemos usar o divulgar sus notas de psicoterapia si tenemos su autorización por escrito.

Sección 5: Usted tiene derechos relacionados con su información médica

Tiene ciertos derechos relacionados con su información médica. Para ejercer cualquiera de estos derechos, puede comunicarse con nosotros utilizando la **información de contacto** que figura al comienzo de este Aviso.

Derecho a obtener una copia de este Aviso: Tiene derecho a recibir una copia en papel de nuestro Aviso de prácticas de privacidad en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir el Aviso en formato electrónico.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Derecho a inspeccionar o realizar copias: Tiene derecho a inspeccionar (ver o revisar) y recibir una copia o un resumen de su información médica que mantiene Commonwealth Care Alliance en un “conjunto de registros designado”. Si conservamos esta información en formato electrónico, puede obtener una copia electrónica de estos registros. También puede indicar a nuestros médicos que envíen una copia electrónica de la información que mantenemos sobre usted en un registro médico electrónico a un tercero. Debe proporcionarnos una solicitud de este acceso por escrito. Podemos cobrarle un cargo razonable basado en costos para cubrir los costos de una copia de su información médica. De acuerdo con la Norma de privacidad según la HIPAA y en circunstancias muy limitadas, podemos rechazar esta solicitud. Le proporcionaremos una denegación por escrito a más tardar 30 días calendario después de la solicitud (o no más de 60 días calendario si le notificamos una extensión).

Derecho a solicitar que se enmiende la información médica: Si considera que la información médica que tenemos es inexacta o no está completa, tiene derecho a solicitar que enmendemos, corrijamos o agreguemos datos a su información médica. Su solicitud debe realizarse por escrito e incluir una explicación de por qué es necesario cambiar nuestra información. Si estamos de acuerdo, cambiaremos su información. Si no estamos de acuerdo, proporcionaremos una explicación con futuras divulgaciones de la información.

Derecho a recibir un informe de las divulgaciones: Tiene derecho a recibir una lista de ciertas divulgaciones que hacemos de su información médica (“**informe de divulgaciones**”). La lista no incluirá divulgaciones para tratamiento, pago y operaciones de atención médica, divulgaciones realizadas hace más de seis años o determinadas otras divulgaciones. Le proporcionaremos un informe gratuito cada año, pero es posible que le cobremos un cargo razonable en función del costo si nos solicita otro en el plazo de 12 meses. Debe realizar las solicitudes de informes de divulgaciones por escrito.

Derecho a solicitar restricciones a los usos y las divulgaciones: Tiene derecho a solicitar que limitemos la forma en que usamos y divulgamos su información médica (i) para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica o (ii) a las personas involucradas en su atención. Excepto como se describe a continuación, no estamos obligados a aceptar la restricción que solicita. Si aceptamos su solicitud, respetaremos sus restricciones, a menos que la información sea necesaria para tratamiento de emergencia.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Nuestros médicos deben aceptar su solicitud de restringir las divulgaciones de información médica si (i) las divulgaciones son para el pago o las operaciones de cuidado médico (y no son requeridas por ley) y (ii) la información se refiere únicamente a los artículos o servicios de cuidado médico que usted u otra persona en su nombre (que no sean nuestros planes de salud) han pagado en su totalidad.

Derecho a solicitar un método de comunicación alternativo: Tiene derecho a solicitar por escrito que nos comuniquemos con usted en un lugar diferente o por un método distinto. Por ejemplo, es posible que prefiera que toda la información por escrito se envíe por correo a su dirección laboral en lugar de a su dirección particular o por correo electrónico. Nuestros médicos aceptarán cualquier solicitud que sea razonable en relación con los métodos alternativos de comunicación.

Sección 6. Puede presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito ante Commonwealth Care Alliance, Inc. o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Commonwealth Care Alliance, Inc. no tomará ninguna medida en su contra ni cambiará la forma en que lo trata de ninguna manera si usted presenta una queja.

Para presentar un reclamo por escrito o solicitar más información a Commonwealth Care Alliance, Inc. comuníquese con nosotros utilizando la **información de contacto** que figura al comienzo de este Aviso.

Sección 1.5	Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos
--------------------	---

Como miembro de CCA Medicare Maximum, tiene derecho a obtener varios tipos de información de nuestra parte.

Si desea obtener alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para Miembros:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre las condiciones financieras del plan.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Información sobre los proveedores y las farmacias de nuestra red.** Usted tiene derecho a obtener información sobre calificaciones de proveedores y farmacias de nuestra red y sobre cómo pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información sobre sus servicios cubiertos y las normas que debe cumplir al usar su cobertura.** Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre los servicios médicos. El Capítulo 5 proporciona información sobre la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.** El Capítulo 8 proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito cuando un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura está restringida. El Capítulo 8 también proporciona información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, lo que también llamamos apelación.

Sección 1.6	Debemos respaldar su derecho a tomar decisiones sobre su atención
--------------------	--

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

Tiene derecho a obtener toda la información de sus médicos y otros médicos. Sus proveedores deben explicar su afección y sus opciones de tratamiento de un modo *que pueda comprender*.

También tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos sobre el mejor tratamiento para usted, sus derechos incluyen lo siguiente:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que le informen todas las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias que se recomiendan para su enfermedad, sin importar el costo, o si tienen cobertura de nuestro plan. También incluye que le informen sobre los programas que ofrece nuestro plan para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y usarlos en forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que se le informe sobre cualquier riesgo que conlleve su atención. Se le debe informar por adelantado si alguna atención médica o tratamiento propuestos forman parte de un experimento de investigación. Siempre puede rechazar tratamientos experimentales.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **El derecho a decir “no”.** Tiene derecho a rechazar todo tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a abandonar el hospital u otro centro médico, incluso si su médico le recomienda que no lo haga. También tiene derecho a dejar de tomar el medicamento. Por supuesto, si rechaza un tratamiento o deja de tomar un medicamento, acepta la responsabilidad total por lo que le suceda a su cuerpo como consecuencia.
- **Estar libre de cualquier tipo de restricción.** Tiene derecho a estar libre de restricciones o aislamiento utilizados como modos de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Recibir una explicación si se le niega la cobertura de atención.** Tiene derecho a recibir una explicación de nuestra parte si un proveedor ha denegado la atención médica que cree que debería recibir. Para recibir esta explicación, debe pedirnos una decisión de cobertura. En el Capítulo 9 de este manual, se le informa cómo solicitar al plan una decisión de cobertura.

Tiene el derecho de impartir instrucciones sobre qué se hará si no puede tomar decisiones médicas por usted mismo.

A veces, las personas no pueden tomar decisiones de atención médica por sí solas debido a accidentes o enfermedades graves. Tiene derecho a decir lo que quiere que suceda si está en esa situación. Esto significa que, si quiere, puede:

- Rellene un formulario escrito para otorgar a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** si alguna vez no puede tomar decisiones por sí mismo.
- **Dar a sus médicos instrucciones** por escrito sobre cómo desea que manejen su atención médica si usted no puede tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede usar para dar indicaciones previas en estas situaciones se llaman **directivas anticipadas**. Hay distintos tipos de directivas anticipadas y diferentes nombres para ellas. En Michigan, un **poder notarial duradero para el cuidado médico** es un ejemplo de una directiva anticipada. En otros estados, los documentos se llaman **testamento en vida** y **poder notarial para asuntos médicos**. Los documentos llamados **testamento en vida** y **poder notarial para asuntos médicos** son ejemplos de directivas anticipadas.

Si quiere utilizar una directiva anticipada para dar sus instrucciones, esto es lo que debe hacer:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario de directiva anticipada de su abogado, un trabajador social o algunas tiendas de suministros de oficina. A veces puede obtener formularios de directivas anticipadas en organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. **Complételo y fírmelo.** Sin importar en dónde lo consiga, tenga en cuenta que este formulario es un documento legal. Debería considerar la posibilidad de que un abogado lo ayude a prepararlo.
- **Entregue copias a las personas que correspondan.** Debe entregar una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario como la que tomará las decisiones por usted si no puede hacerlo. Le recomendamos proporcionarles copias a sus amigos cercanos o familiares. Conserve una copia en su casa.

Si sabe de antemano que va a ser hospitalizado y ha firmado una directiva anticipada, **lleve una copia al hospital.**

- En el hospital, le preguntarán si ha firmado el formulario de directiva anticipada y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de voluntades anticipadas, en el hospital hay formularios disponibles y le preguntarán si quiere firmar uno.

Recuerde que es su elección si quiere completar una voluntad anticipada (incluso si quiere firmar una cuando está en el hospital). Según la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo por haber firmado o no una voluntad anticipada.

¿Qué debe hacer si no se siguen sus instrucciones?

Si ha firmado una directiva anticipada y cree que un médico u hospital no siguió las instrucciones que contiene, puede presentar una queja ante la Oficina de Sistemas Comunitarios y de Salud de Michigan llamando al 800-882-6006. También puede comunicarse con la Oficina de Sistemas Comunitarios y de Salud de Michigan para presentar una queja contra un médico individual llamando al (517) 241-0205.

Sección 1.7**Tiene derecho a presentar una queja y a pedirnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado**

Si tiene algún problema, inquietud o queja y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, en el Capítulo 9 de este documento se informa qué puede hacer. Haga lo que haga (pedir una decisión de cobertura, presentar una apelación o un reclamo) **estamos obligados a tratarlo de forma imparcial.**

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 1.8 Usted tiene derecho a hacer recomendaciones sobre nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros

Si tiene alguna recomendación sobre nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros, puede compartir su sugerencia llamando a Servicios para Miembros.

Sección 1.9 Qué debe hacer si cree que lo están tratando de manera injusta o que sus derechos no se respetan**Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

Si cree que ha recibido un trato injusto o que sus derechos no se han respetado debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, etnia, credo (creencias), edad, orientación sexual o nacionalidad, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697, o llame a su Oficina de Derechos Civiles local.

¿Es por otro motivo?

Si cree que ha recibido un trato injusto o sus derechos no se han respetado, **y no** se trata de discriminación, puede obtener ayuda con el problema:

- Puede **llamar a Servicios para Miembros**.
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**. Consulte la Sección 3 del Capítulo 2 para obtener detalles.
- O bien, **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Sección 1.10 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varias formas de obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicios para Miembros**.
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**. Consulte la Sección 3 del Capítulo 2 para obtener detalles.
- Puede **comunicarse con Medicare**.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Derechos y protecciones de Medicare”. (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
- O bien, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros.

- **Familiarizarse con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para recibirlos.** Use esta Evidencia de cobertura para saber qué está cubierto en su caso y las normas que debe seguir para recibir sus servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 brindan detalles sobre sus servicios médicos.
 - El Capítulo 5 proporciona los detalles sobre su cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.
- **Si tiene otra cobertura de seguro médico o de medicamentos con receta además de nuestro plan, debe informarnos.** En el Capítulo 1 se le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Decirle a su médico y a otros médicos que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan y su tarjeta de Medicaid cuando reciba atención médica o medicamentos con receta de la Parte D.
- **Ayudar a sus médicos y otros proveedores a ayudarlo, al darles información, hacer preguntas y hacer el seguimiento de su atención.**
 - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de atención médica sobre sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento y las instrucciones acordados entre usted y sus médicos.
 - Asegúrese de que sus médicos sepan todos los medicamentos que toma, incluidos los de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene alguna duda, asegúrese de preguntar y obtener una respuesta que pueda comprender.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Ser considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. Esperamos que actúe de manera tal que ayude al buen funcionamiento del consultorio del médico, del hospital y de otros consultorios.
- **Pagar lo que adeuda.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - A fin de cumplir con los requisitos para nuestro plan, debe tener la Parte A de Medicare y la Parte B de Medicare. Para la mayoría de los miembros de CCA Medicare Maximum, Medicaid de Michigan paga su prima de la Parte A (si no califica para ella automáticamente) y su prima de la Parte B. Si Medicaid de Michigan no paga sus primas de Medicare por usted, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.

Si recibe servicios médicos o medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan ni por otro seguro, debe pagar el costo total.
 - Si se le exige que pague la cantidad extra de la Parte D debido a sus ingresos anuales (según lo informado en su última declaración de impuestos), deberá seguir pagando la cantidad extra directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio,** tenemos que saberlo para mantener actualizado su registro de membresía y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* de nuestra área de servicio del plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- Si se muda, también es importante que avise al seguro social (o a la Junta de Jubilación para Ferrovianos).

CAPÍTULO 9:

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

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud

Este capítulo explica los tipos de procesos para manejar problemas e inquietudes. El proceso que utiliza para manejar su problema depende de dos cosas:

1. Si su problema es sobre los beneficios cubiertos por **Medicare** o **Medicaid**. Si desea obtener ayuda para decidir si usar el proceso de Medicare o Medicaid, o ambos, comuníquese con Servicios para Miembros.
2. El tipo de problema que tiene:
 - Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
 - Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar reclamos**, también llamados quejas.

Estos procesos han sido aprobados por Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de reglas, procedimientos y plazos que debemos seguir nosotros y usted.

La guía en la Sección 3 le ayudará a identificar el proceso correcto que debe seguir y lo que debe hacer.

Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?

Hay términos legales para algunas reglas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos no son conocidos para la mayoría de la gente, y pueden ser difíciles de entender. Para facilitar las cosas, este capítulo:

- Usa palabras más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo, en general se usa presentar un reclamo en lugar de presentar un queja, decisión de cobertura en lugar de determinación de la organización o determinación de cobertura o determinación en riesgo, y organización de revisión independiente en lugar de entidad de revisión independiente.
- También utiliza la menor cantidad de abreviaturas posible.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

No obstante, puede ser útil (y a veces bastante importante) que conozca los términos legales correctos. Saber qué términos usar lo ayudará a comunicarse con mayor precisión para recibir la ayuda o la información correcta para su situación. Para saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para manejar tipos específicos de situaciones.

SECCIÓN 2 Dónde recibir más información y asistencia personalizada

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre nuestro tratamiento, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con el servicio de atención al cliente para obtener ayuda. Pero en ocasiones, es posible que también necesite ayuda u orientación de alguien que no esté conectado con nosotros. A continuación, se presentan dos entidades que pueden ayudarlo.

Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos (State Health Insurance Assistance Program, SHIP).

Cada estado tiene un programa gubernamental con asesores capacitados. El programa no está conectado con nosotros ni con ninguna aseguradora o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a entender qué proceso utilizar para manejar un problema que tenga. También pueden responder sus preguntas, darle más información y ofrecer orientación sobre qué hacer.

Los servicios de asesores de SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y las URL de los sitios web en la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda. Para comunicarse con Medicare:

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

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Puede obtener ayuda e información de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan

Para obtener más información y ayuda para manejar un problema, también puede comunicarse con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (Executive Office of Health and Human Services, EOHHS) de Medicaid de Michigan. Estas son dos maneras de obtener información directamente de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan:

- Puede llamar al 1-800-642-3195. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- Puede visitar el sitio web de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan (<http://www.michigan.gov/medicaid>).

SECCIÓN 3 Para lidiar con su problema, ¿qué proceso debe usar?

Debido a que tiene Medicare y recibe asistencia de Medicaid, tiene diferentes procesos que puede utilizar para manejar su problema o reclamo. El proceso que utilice depende de si el problema es sobre los beneficios de Medicare o Medicaid. Si su problema es sobre un beneficio cubierto por Medicare, entonces debe usar el proceso de Medicare. Si su problema es sobre un beneficio cubierto por Medicaid, entonces debe usar el proceso de Medicaid. Si desea obtener ayuda para decidir si usar el proceso de Medicare o Medicaid, comuníquese con Servicios para Miembros.

El proceso de Medicare y el proceso de Medicaid se describen en diferentes partes de este capítulo. Para averiguar qué parte debe leer, use el siguiente cuadro.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

¿Su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o Medicaid?

Si desea obtener ayuda para decidir si su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o Medicaid, comuníquese con Servicios para Miembros.

Mi problema está relacionado con los beneficios de **Medicare**.

Vaya a la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, Manejo de problemas sobre sus beneficios de Medicare**.

Mi problema es sobre la cobertura de **Medicaid**.

Pase a la **Sección 12** de este capítulo, **Manejo de problemas sobre sus beneficios de Medicaid**.

PROBLEMAS ACERCA DE SUS BENEFICIOS DE MEDICARE

SECCIÓN 4 **Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicare**

Sección 4.1	¿Debería usar el proceso para las decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debería usar el proceso para presentar reclamos?
--------------------	---

Si tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes de este Capítulo que aplican a su situación. La siguiente tabla lo ayudará a encontrar la sección correcta de este capítulo para problemas o reclamos sobre los **beneficios cubiertos por Medicare**.

Para averiguar qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o inquietud sobre sus beneficios de **Medicare**, utilice esta tabla:

¿Su problema o inquietud es sobre sus beneficios o su cobertura?

Esto incluye problemas sobre si la atención médica (artículos médicos, servicios o medicamentos con receta de la Parte B) están cubiertos o no, el modo en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago de la atención médica.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sí.

Pase a la siguiente sección de este capítulo, **Sección 5, Una guía de los principios básicos de decisiones de cobertura y apelaciones.**

No.

Vaya a la **Sección 11** al final de este capítulo: **Cómo presentar reclamos sobre la calidad de la atención, los períodos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes.**

SECCIÓN 5 Una guía de los principios básicos de decisiones de cobertura y apelaciones

Sección 5.1	Cómo pedir decisiones de cobertura y presentar apelaciones: el panorama general
--------------------	--

Las decisiones de cobertura y apelaciones hacen referencia a los problemas relacionados con los beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos con receta de la Parte B, incluidos los pagos). Para simplificar las cosas, generalmente nos referimos a artículos y servicios médicos, así como medicamentos con receta de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted utiliza su decisión de cobertura y proceso de apelaciones para problemas como si algo tiene cobertura o no, y la forma en que se brinda cobertura de algo.

Cómo pedir decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura o sobre el monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan lo remite a un especialista médico que no está dentro de la red, esta remisión se considera una decisión de cobertura (favorable), a menos que su médico de la red pueda demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar de este especialista médico, o que la Evidencia de cobertura deje en claro que el servicio remitido no está cubierto en ninguna condición. Usted o su médico también pueden contactarnos y pedir una decisión de cobertura si su médico no sabe si cubriremos un servicio médico en particular o si se niega a brindar la atención médica que cree que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos una atención médica antes de recibirla, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de decisión de cobertura, lo que

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Tomamos una decisión de cobertura por usted cuando decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podemos decidir que una atención médica no tiene cobertura o usted ya no tiene más cobertura de Medicare. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de recibir un beneficio, y no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos. En ciertas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una **apelación rápida** o acelerada de una decisión de cobertura. Las personas que manejen su apelación serán revisores diferentes de los que tomaron la decisión original. Cuando apela una decisión por primera vez, esto se denomina “Apelación de Nivel 1”. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para determinar si seguimos las reglas correctamente. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se rechazará una apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Si rechazamos todo o parte de su apelación de Nivel 1, su apelación pasará automáticamente al Nivel 2. La apelación de Nivel 2 está a cargo de una organización de revisión independiente que no tiene conexión con nosotros.

- No es necesario que haga nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare exigen que enviemos automáticamente su apelación al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación del Nivel 1.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Consulte la **Sección 6.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2.
- En el caso de las apelaciones de medicamentos de la Parte D, si rechazamos de manera total o parcial su apelación, deberá solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se analizan en más detalle en la Sección 7 de este capítulo.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda seguir con niveles adicionales de apelación (la Sección 10 de este capítulo explica los procesos de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5).

Sección 5.2	Cómo obtener ayuda para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
--------------------	--

Estos son algunos recursos si decide pedir algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión.

- **Puede llamarnos a Servicios para Miembros.**
- **Puede recibir ayuda gratuita** del Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos de Michigan.
- **Su médico u otro médico pueden realizar una solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación posterior al Nivel 2, este deberá ser designado como su representante. Llame a Servicios para Miembros y solicite el formulario de Designación de representante. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.ccahealthmi.org.)
 - Para el cuidado médico, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si su apelación es denegada en el Nivel 1, se enviará automáticamente al Nivel 2.
 - Si su médico u otro proveedor de salud solicita que se continúe con un servicio o artículo que ya está recibiendo durante su apelación, usted puede designar a su médico u otra persona autorizada a emitir recetas como su representante para actuar en su nombre.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro profesional que emite las recetas pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, su médico o profesional que emite las recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que actúe en su nombre.** Si quiere, puede nombrar a otra persona para que actúe por usted como su **representante** y solicite una decisión de cobertura o presente una apelación.
 - Si quiere que un amigo, un pariente u otra persona sean su representante, llame a Servicios para Miembros y pida un formulario de Designación de representante. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.ccahealthmi.org.) El formulario da a la persona permiso para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que quiere que actúe en su nombre. Debe darnos una copia del formulario firmado.
 - Aunque podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar o completar nuestra revisión hasta que la recibamos. Si no recibimos el formulario en los 44 días calendario siguientes a la recepción de su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será desestimada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito donde se explique su derecho a pedir que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede llamar a su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de referencias. También hay grupos que le ofrecerán servicios legales gratuitos si califica. Sin embargo, **no necesita tener un abogado** para solicitar algún tipo de decisión de cobertura ni para presentar una apelación.

Sección 5.3	¿Qué sección de este capítulo le da detalles para su caso?
--------------------	---

Hay cuatro situaciones diferentes que implican decisiones de cobertura y apelaciones. Como cada situación tiene diferentes normas y plazos, damos los detalles para cada una en una sección distinta:

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Sección 6** de este capítulo, “Su atención médica: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación”.
- **Sección 7** de este capítulo, “Sus medicamentos con receta de la Parte D: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación”.
- **Sección 8** de este capítulo “Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto”
- **Sección 9** de este capítulo “Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto” (*solo se aplica a estos servicios*: atención médica a domicilio, centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF]).

Si no está seguro de qué sección debe usar, llame a Servicios para Miembros. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales como el Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos de Michigan.

SECCIÓN 6 Su atención médica: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura

Sección 6.1	Esta sección le indica qué debe hacer si tiene problemas para recibir cobertura de atención médica o si quiere que le reembolsemos su atención
--------------------	---

Esta sección es sobre sus beneficios de atención y servicios médicos. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este documento: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)*. En algunos casos, se aplican normas diferentes para una solicitud de medicamento con receta médica de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos con receta de la Parte B de las normas para servicios y artículos médicos.

Esta sección te informa lo que puede hacer si estás en alguna de las siguientes cinco situaciones:

1. No está recibiendo determinada atención médica que quiere y usted cree que el plan cubre dicha atención. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 6.2.**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

2. Nuestro plan no aprueba el cuidado médico que su médico u otro médico quiere brindarle y usted cree que el plan cubre dicho cuidado. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
3. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención. **Presentar una apelación. Sección 6.3.**
4. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir y pagó por ella, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 6.5.**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para una determinada atención médica que estaba recibiendo, y que habíamos aprobado anteriormente, se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presentar una apelación. Sección 6.3.**

Nota: Si la cobertura que se interrumpirá es por servicios de atención en un hospital, atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF), debe leer las Secciones 7 y 8 de este capítulo. Se aplican reglas especiales a estos tipos de atención.

Sección 6.2	Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura
--------------------	--

Términos legales
Cuando una decisión de cobertura implica su atención médica, se denomina determinación de la organización.
Una decisión de cobertura rápida se denomina determinación acelerada.

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Una decisión de cobertura estándar generalmente se toma dentro de los 14 días o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Por lo general, una decisión de cobertura rápida se toma dentro del plazo de 72 horas para los servicios médicos o de 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- *Solo puede solicitar* cobertura para artículos o servicios médicos (no solicitudes de pago por artículos o servicios ya recibidos).
- Puede recibir una decisión rápida de cobertura *solo* si el plazo límite estándar podría *causar un daño grave a su salud o dañar su capacidad funcional*.
- **Si su médico nos dice que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, automáticamente acordaremos darle una decisión de cobertura rápida.**
- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el apoyo de su médico), decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos los plazos estándar.
 - Explica que si su médico solicita la decisión de cobertura rápida, le daremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.
 - Explica que puede presentar un reclamo rápido sobre nuestra decisión de brindarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó.

Paso 2: Pídale a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o una decisión de cobertura rápida.

- Comienza por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para hacernos su solicitud de autorización o suministro de cobertura por la atención médica que necesita. Usted, su representante o su médico pueden hacerlo. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones de cobertura estándar, utilizamos los plazos estándar.

Esto significa que le daremos una respuesta dentro de los 14 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud de un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su solicitud.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Sin embargo**, si solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días más** si su pedido es por un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.
- Si cree que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. Le daremos una respuesta a su reclamo tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar un reclamo es diferente del proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre reclamos, consulte la Sección 11 de este capítulo).

Para decisiones de cobertura rápidas, utilizamos un plazo acelerado.

Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos dentro de las 72 horas siguientes si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

- **Sin embargo**, si solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más en su beneficio, **podemos tomarnos hasta 14 días más**. Si nos tomamos más días, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.
- Si cree que no deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. (Consulte la Sección 11 de este capítulo para obtener información sobre reclamos). Lo llamaremos en cuanto tomemos la decisión.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo.

Paso 4: Si respondemos que no a su pedido de cobertura de atención médica, puede presentar una apelación.

Si respondemos que no, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que va a pasar al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 6.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1****Términos legales**

Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de atención médica se llama **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, se presenta una apelación estándar dentro de los 30 días, o 7 días para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro del plazo de 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre cobertura de un cuidado que aún no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su estado de salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura en la Sección 6.2 de este capítulo.

Paso 2: Solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida.

- **Si solicita una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llamándonos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de los 60 días calendario** posteriores a la fecha de la notificación escrita que le enviamos para informarle nuestra respuesta en la decisión de cobertura. Si incumple el plazo y tiene un buen motivo para hacerlo, explique el motivo de la demora en la apelación cuando presente su apelación. Podemos darle más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de causas justificadas se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Tanto usted como su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, examinamos con atención toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario, posiblemente comunicándonos con usted o con su médico.

Plazos para una apelación rápida

- Para las apelaciones rápidas, debemos responderle **dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación**. Le otorgaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario más** si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo si su solicitud es por un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 6.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es Sí a una parte o a todo lo que solicitó**, debemos autorizar o proveer la cobertura que acordamos proporcionar dentro de las 72 horas siguientes a recibir su apelación.
- **Si rechazamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y reenviaremos su apelación automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Plazos para una apelación estándar

- Para las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 30 días calendario** posteriores a la recepción de su apelación. Si su solicitud es por un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que aún no ha recibido, le daremos una respuesta **dentro de los 7 días calendario** siguientes a recibir su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si su afección médica nos lo exige.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario más** si su pedido es por un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.
 - Si cree que **no** deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a 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 damos una respuesta antes de la fecha límite (o al final del período extendido), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, donde una organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 6.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si respondemos que sí a una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura dentro del plazo de **30 días calendario, o 7 días calendario** si su solicitud es por un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, luego de recibir su apelación.
- **Si nuestro plan rechaza parte o la totalidad de su apelación, tiene derechos de apelación adicionales.**
- Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una carta.
 - Si su problema se relaciona con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare, la carta le informará que enviamos su caso a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.
 - Si su problema se relaciona con la cobertura de un servicio o artículo de Medicaid, la carta le indicará cómo presentar una apelación de Nivel 2 usted mismo.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 6.4 Paso a paso: Cómo es la apelación de Nivel 2****Término legal**

La denominación formal para la organización de revisión independiente es la **Entidad de revisión independiente**. A veces, esta se denomina **IRE**.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros ni es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser modificada. Medicare supervisa su trabajo.

- Si su problema se relaciona con un servicio o artículo que generalmente tiene cobertura de Medicare, automáticamente enviaremos el caso al Nivel 2 del proceso de apelaciones en cuanto finalice la apelación de Nivel 1.
- Si su problema se relaciona con un servicio o artículo que suele tener cobertura de Medicaid, puede presentar una apelación de Nivel 2 por su cuenta. La carta le indicará cómo hacer esto. También encontrará información a continuación.
- Si su problema se relaciona con un servicio o artículo que podría estar cubierto por Medicare y Medicaid, automáticamente obtendrá una apelación de Nivel 2 con la organización de revisión independiente. También puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado.

Si, en el momento de presentar su apelación de Nivel 1, usted reúne los requisitos para una continuación de los beneficios, es posible que sus beneficios de servicios, artículos o medicamentos sujetos a la apelación continúen durante el Nivel 2. Consulte la página 173 para obtener información sobre la continuación de sus beneficios durante las apelaciones de Nivel 1.

- Si su problema se relaciona con un servicio que generalmente tiene solo cobertura de Medicare, sus beneficios para ese servicio no continuarán durante el proceso de apelaciones de Nivel 2 con la organización de revisión independiente.
- Si su problema se relaciona con un servicio que generalmente está cubierto por Medicaid, sus beneficios para ese servicio continuarán si presenta una apelación de Nivel 2 dentro de los 10 días calendario posteriores a la recepción de la carta con la decisión del plan.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si su problema es sobre un servicio o artículo que Medicare generalmente cubre:

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

- Enviaremos la información de su apelación a esta organización. Esta información se llama su **expediente del caso**. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente del caso.**
- Tiene derecho a darle a la organización de revisión independiente información adicional para fundamentar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente examinarán 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

- Para la apelación rápida, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** posteriores a la recepción de su apelación.
- Si su solicitud es por un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **puede tardar un período adicional de hasta 14 días calendario**. La organización de revisión independiente no puede tomarse más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.

Si tuvo una apelación estándar en el Nivel 1, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2

- Para la apelación estándar, si su solicitud es por un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 30 días calendario** posteriores a la recepción de su apelación. Si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 7 días calendario** siguientes al momento en que recibió su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Sin embargo, si su solicitud es por un artículo o servicio médico, y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **esto puede tardar hasta 14 días calendario más**. La organización de revisión independiente no puede tomarse más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es por un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.

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

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

- **Si la organización de revisión independiente responde que sí a una parte o la totalidad de la solicitud de un producto o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica en un **plazo de 72 horas** o prestar el servicio en un plazo de **14 días calendario** a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**, o brindar el servicio en un **plazo de 72 horas** a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes aceleradas**.
- **Si la organización de revisión independiente responde que sí a una parte o a la totalidad de la solicitud de un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento recetado de la Parte B **en un plazo de 72 horas** a partir de la recepción de la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**, o **en un plazo de 24 horas** a partir de la fecha de recepción de la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes aceleradas**.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación**, significa que está de acuerdo con nuestro plan en que no hay que aprobar su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica. (Esto se denomina **confirmar la decisión** o **rechazar la apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para:
 - Explicarle su decisión.
 - La notificación de su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica que está solicitando cumple con un determinado mínimo. El aviso escrito que reciba de la organización de revisión independiente le informará el monto en dólares con el que debe cumplir para continuar con el proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Indicarle cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso cumple los requisitos, decide si quiere llevar al siguiente paso su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo aparecen en el aviso escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o abogado mediador. La Sección 10 de este capítulo explica los procesos para las apelaciones de Nivel 3, 4 y 5.

Sección 6.5	¿Qué sucede si nos está pidiendo que paguemos una factura que ha recibido por concepto de atención médica?
--------------------	---

No podemos reembolsarle directamente un servicio o artículo de Medicaid. Si recibe una factura por servicios y artículos cubiertos por Medicaid, envíenos la factura. **No debe pagar la factura usted mismo.** Nos comunicaremos directamente con el proveedor y nos ocuparemos del problema. Pero, si paga la factura, puede obtener un reembolso de ese médico si siguió las reglas para obtener el servicio o artículo.

Pedirnos un reembolso es pedirnos una decisión de cobertura

Si nos envía la documentación para solicitar un reembolso, está solicitando una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, verificaremos si la atención médica que pagó es por un servicio cubierto. También verificaremos si usted siguió todas las reglas sobre el uso de su cobertura de atención médica.

Si desea que le reembolsemos un servicio o artículo de **Medicare** o si solicita que le paguemos a un proveedor de atención médica por un servicio o artículo de Medicaid que pagó, nos pedirá que tomemos esta decisión de cobertura. Nosotros verificaremos si la atención médica que pagó es por un servicio cubierto. También verificaremos si siguió todas las reglas para usar su cobertura para atención médica.

- **Si respondemos que sí a su solicitud:** si la atención médica que pagó está cubierta y usted respetó todas las normas, le enviaremos el pago dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si decimos que no a su solicitud:** Si la atención médica **no** está cubierta o **no** siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En cambio, le enviaremos una carta que indique que no pagaremos los servicios y los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazo, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos pide cambiar la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso para apelaciones que describimos en la Sección 5.3. Para las apelaciones relacionadas con el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle nuestra respuesta dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de su apelación. (Si nos pide que le devolvamos el pago de atención médica que ya recibió y pagó usted, no se le permite presentar una apelación rápida).
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle el pago a usted o al proveedor dentro del plazo de 30 días calendario. Si la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones posterior al Nivel 2, debemos enviar el pago que solicitó, a usted o al proveedor, dentro de los 60 días calendario.

SECCIÓN 7 Medicamentos con receta de la Parte D: Cómo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 7.1	Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos un medicamento de la Parte D
--------------------	---

Sus beneficios incluyen la cobertura de muchos medicamentos con receta. Su medicamento debe usarse para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener detalles sobre los medicamentos de la Parte D, las reglas y las restricciones, consulte el Capítulo 5. **Esta sección es sobre sus medicamentos de la Parte D únicamente.** Para simplificar, en general, usamos el término medicamento en el resto de esta sección, en lugar de repetir *medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios o medicamento de la Parte D*. También usamos la frase “Lista de medicamentos” en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos o Vademécum*.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o cumple con las reglas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le indica que no se puede surtir su receta del modo que está emitida, la farmacia le dará una notificación escrita que explica cómo contactarnos para solicitarnos una decisión de cobertura.

Decisiones de cobertura y apelaciones de la Parte D

Término legal
Una decisión de cobertura inicial sobre sus medicamentos de la Parte D es una determinación de cobertura.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le informa lo que puede hacer si está en alguna de las siguientes situaciones:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no está en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Solicitar una excepción. Sección 7.2.**
- Solicitar que renunciemos a una restricción en la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener). **Solicitar una excepción. Sección 7.2.**
- Solicitar la aprobación previa para un medicamento. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 7.4.**
- Pagar un medicamento con receta que ya compró. **Pedirnos que le devolvamos el dinero. Sección 7.4.**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hemos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección indica cómo solicitar decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?****Términos legales**

Pedir la cobertura de un medicamento que no está en la Lista de medicamentos a veces se llama pedir una **excepción al vademécum**.

Solicitar la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento algunas veces se denomina solicitar una **excepción al vademécum**.

Pedir que se pague un precio más bajo por un medicamento cubierto no preferido se llama a veces pedir una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto del modo en que quisiera, puede solicitarnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico u otro profesional que emite la receta deberán explicar los motivos médicos por los que necesita que le aprueben la excepción. Estos son dos ejemplos de situaciones en que usted, su médico u otro profesional que emite la receta pueden solicitarnos una excepción:

- 1. Cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra “Lista de medicamentos”.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no está en la “Lista de medicamentos”, usted pagará \$0 por el medicamento cubierto.
- 2. Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5 se describen las reglas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra “Lista de medicamentos”. Si aceptamos hacer una excepción y renunciamos a una restricción para usted, usted paga \$0 por el medicamento cubierto.

Sección 7.3 Aspectos importantes que debe saber sobre cómo solicitar excepciones**Su médico debe informarnos los motivos médicos**

Su médico u otra persona que receta debe brindarnos una declaración que explique los motivos médicos para solicitar una excepción. Nuestra decisión será más rápida si incluye esta información de su médico u otro profesional que emite la receta cuando solicita la excepción.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

En general, nuestra “Lista de medicamentos” incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se llaman medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo fuera tan eficaz como el medicamento que está solicitando y no causara más efectos secundarios u otros problemas de salud, por lo general, **no** aprobaremos su solicitud de una excepción.

Podemos decir Sí o No a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de excepción, nuestra aprobación en general es válida hasta el final del año del plan. Esto es verdad siempre que su médico siga recetando el medicamento para usted y que el medicamento siga siendo seguro y eficaz para el tratamiento de su afección.
- Si decimos No a su solicitud, puede solicitar otra revisión de nuestra decisión al presentar una apelación.

Sección 7.4	Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción
--------------------	--

Término legal

Una decisión de cobertura rápida se denomina determinación de cobertura acelerada .
--

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman dentro de las **72 horas** posteriores a la recepción de la declaración de su médico. Las **decisiones de cobertura rápida** se toman dentro de las **24 horas** posteriores a la recepción de la declaración de su médico.

Si su salud lo requiere, pídanos una decisión de cobertura rápida. Debe cumplir con dos requisitos para obtener una decisión de cobertura rápida:

- Debe solicitar un *medicamento que aún no ha recibido*. (No puede pedir una decisión de cobertura rápida para que reembolsemos el costo de un medicamento que ya pagó).
- El plazo límite estándar podría causar *un daño grave a su salud o dañar su capacidad funcional*.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si su médico u otro profesional que emite la receta nos informa que su estado de salud requiere una decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.**
- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el apoyo de su médico u otro profesional que emite la receta), decidiremos si su estado de salud requiere que le demos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos los plazos estándares.
 - Explica que, si su médico u otro profesional que emite la receta solicita una decisión de cobertura rápida, le daremos una decisión de cobertura rápida de forma automática.
 - Le informa cómo puede presentar un reclamo rápido sobre nuestra decisión de brindarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Responderemos su queja dentro de las 24 horas posteriores a la recepción.

Paso 2: Solicitar una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Comienza por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para hacernos su solicitud de autorización o suministro de cobertura por la atención médica que necesita.

También puede acceder al proceso de decisión de cobertura en nuestro sitio web.

Debemos aceptar toda solicitud por escrito, incluida una solicitud presentada en el *Formulario de solicitud de determinación de cobertura según el Modelo de CMS* o en el formulario de nuestro plan, que está disponible en nuestro sitio web. El Capítulo 2 contiene información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamo denegado se está apelando.

Usted, su médico (u otro profesional que emite la receta) o su representante pueden hacer esto. También puede tener un abogado que actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo le informa cómo puede dar permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si solicita una excepción, proporcione la declaración de respaldo**, que son los motivos médicos para la excepción. Su médico u otro profesional que emite la receta pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. O bien, su médico u otro profesional que emite la receta pueden informarnos por teléfono y luego hacer el seguimiento con el envío de la declaración por fax o correo, si es necesario.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Evaluamos su solicitud y le damos nuestra respuesta.

Plazos para la decisión de cobertura rápida

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta **dentro de las 24 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la declaración de respaldo de su médico. Le otorgaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Si no cumplimos este plazo, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde una organización de revisión independiente la revisará.
- **Si nuestra respuesta es Sí a una parte o a todo lo que solicitó**, debemos proveer la cobertura que acordamos proporcionar dentro de las 24 horas después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalde su solicitud.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo. También le diremos cómo apelar.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta **dentro de las 72 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la declaración de respaldo de su médico. Te otorgaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Si no cumplimos este plazo, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde una organización de revisión independiente la revisará.
- **Si nuestra respuesta es “sí” a una parte o a todo lo que solicitó**, debemos **proporcionar la cobertura** que acordamos proporcionar **dentro de las 72 horas** después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalde su solicitud.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo. También le diremos cómo apelar.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde una organización de revisión independiente la revisará.
- **Si respondemos Sí a todo o parte de lo que solicitó**, también debemos hacerle el pago dentro de los 14 días calendario después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo. También le diremos cómo apelar.

Paso 4: Si rechazamos su pedido de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si respondemos que no, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que va a pasar al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 7.5	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1
--------------------	---

Términos legales

Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de medicamentos de la Parte D se denomina redeterminación del plan.
--

Una apelación rápida también se denomina redeterminación acelerada .

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, la apelación estándar se realiza dentro del plazo de 7 días. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro del plazo de 72 horas. Si su estado de salud lo requiere, solicite una apelación rápida.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que aún no ha recibido, usted, su médico u otro profesional que emite la receta necesitarán decidir si necesita una apelación rápida.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Para comenzar su apelación de Nivel 1, usted, su representante, su médico u otro profesional que emita recetas deben comunicarse con nosotros. Si su estado de salud requiere de una respuesta rápida, debe pedir una **apelación rápida**.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito** o llámenos. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 855-959-5855.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debemos aceptar toda solicitud por escrito**, incluida una solicitud presentada en el Formulario de solicitud de determinación de cobertura según el Modelo de CMS que está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información sobre su reclamo para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de los 60 días calendario** posteriores a la fecha de la notificación escrita que le enviamos para informarle nuestra respuesta en relación con la decisión de cobertura. Si incumple el plazo y tiene un buen motivo para hacerlo, explique el motivo de la demora en la apelación cuando presente su apelación. Podemos darle más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de causas justificadas se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir copia de la información sobre su apelación y agregar más información.** Tanto usted como su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, examinamos con atención otra vez toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Podemos contactarlo a usted o a su médico u otro profesional que emite la receta para obtener más información.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Plazos para una apelación rápida

- Para las apelaciones rápidas, debemos responderle **dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación**. Le otorgaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Si no le damos la respuesta en 72 horas, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde una organización de revisión independiente la revisará. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es Sí a una parte o a todo lo que solicitó**, debemos proveer la cobertura que acordamos proporcionar dentro de las 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar por un medicamento que aún no ha recibido

- Para las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 7 días calendario** posteriores a la recepción de su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si no recibió el medicamento aún y si su afección de salud lo requiere.
 - Si no le damos una decisión dentro de los 7 días calendario, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que una organización de revisión independiente la revisará. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si respondemos que sí a una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cobertura tan pronto como su salud lo requiera, pero a más tardar **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde una organización de revisión independiente la revisará.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si respondemos Sí a todo o parte de lo que solicitó**, también debemos hacerle el pago dentro de los 30 días calendario después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos todo o parte de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación detallada por escrito del motivo del rechazo. También le diremos cómo apelar.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted debe decidir si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que pasa su apelación al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 7.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2**Término legal**

La denominación formal para la organización de revisión independiente es la **Entidad de revisión independiente**. A veces, esta se denomina **IRE**.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros ni es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser modificada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante o su médico u otro profesional que emite la receta) deben comunicarse con la organización de revisión independiente y pedir una revisión de su caso.

- Si respondemos que no a su apelación de Nivel 1, el aviso por escrito que le enviemos incluirá **instrucciones sobre cómo presentar la apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones informarán quién puede presentar la apelación de Nivel 2, qué plazos debe cumplir y cómo contactar a la organización de revisión. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable, o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación **en riesgo** en virtud de nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamo a la IRE.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Enviaremos la información de su apelación a esta organización. Esta información se llama su expediente del caso. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente del caso.**
- Tiene derecho a darle a la organización de revisión independiente información adicional para fundamentar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente examinarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, solicite a la organización de revisión independiente una apelación rápida.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, debe brindarle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** posteriores a la recepción de su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para las apelaciones estándar, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 7 días calendario** posteriores a la recepción de su apelación si es por un medicamento que aún no recibió. Si solicita que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de 14 días calendario** posteriores a la recepción de su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

Para las apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura de medicamentos que fue aprobada por la organización de revisión **dentro de las 24 horas** posteriores a la recepción de la decisión de la organización de revisión.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Para apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente responde que sí a una parte o a la totalidad de la cobertura que solicitó, debemos brindar la cobertura de medicamentos** aprobada por la organización de revisión **dentro de las 72 horas** posteriores a la recepción de la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** por un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago dentro de los 30 días calendario** posteriores a la recepción de la decisión de la organización de revisión.

¿Qué sucede si la organización de revisión dice que no a su apelación?

Si esta organización responde que no una parte o la totalidad de su apelación, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se denomina confirmar la decisión. También se denomina rechazar su apelación). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para:

- Explicarle su decisión.
- Notificarle sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica cumple con un determinado mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación, y la decisión a Nivel 2 es definitiva.
- Indicarle el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso cumple los requisitos, decide si quiere llevar al siguiente paso su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles para saber cómo hacerlo aparecen en el aviso escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o abogado mediador. La Sección 10 de este capítulo le brinda más información sobre los procesos de apelaciones de Niveles 3, 4 y 5.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que le están dando de alta demasiado pronto

Cuando lo admiten en un hospital, tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararse para el día en que deje el hospital. Ayudarán a organizar cualquier atención médica que pueda necesitar después de su alta.

- El día que deja el hospital se llama su **fecha de alta hospitalaria**.
- Cuando se decida su fecha de alta, su médico o el personal del hospital le dirán cuál es.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital antes de tiempo, puede solicitar una hospitalización más larga y se considerará su solicitud.

Sección 8.1 Durante su hospitalización, recibirá un aviso escrito de Medicare, donde se le informará de sus derechos
--

En el transcurso de los dos días posteriores a su admisión en el hospital, le darán un aviso por escrito llamado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas con Medicare reciben una copia de este aviso.

Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, de un asistente social o un enfermero), pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, puede llamar a Servicios para Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

1. Lea este aviso en detalle y consulte si no entiendes algo. Allí, se le informará:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo que ordene su médico. Esto incluye el derecho a conocer cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su estancia en el hospital.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención médica hospitalaria.
 - Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si cree que le están dando de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de pedir una demora en su fecha de alta para que cubramos su atención hospitalaria por más tiempo.
- 2. Deberá firmar el aviso escrito para demostrar que lo recibió y que entiende sus derechos.**
- Se les pedirá a usted, o a alguien que actúe en su nombre, que firme el aviso.
 - La firma del aviso muestra **solo** que recibió la información sobre sus derechos. El aviso no indica su fecha de alta. La firma del aviso **no significa** que acepta la fecha del alta hospitalaria.
- 3. Conserve su copia** del aviso a mano para tener disponible la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud sobre la calidad de la atención) para cuando la necesite.
- Si firma el aviso más de dos días antes de la fecha de alta, recibirá otra copia antes de su alta programada.
 - Para ver una copia de este aviso con anticipación, puede llamar a Servicios para Miembros o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

Sección 8.2

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Si quiere pedir que cubramos sus servicios de hospitalización por más tiempo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, entienda lo que necesita hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para Miembros. O llame al Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos de Michigan, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada.

Durante la Apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Verifique si su fecha de alta hospitalaria planificada es médicamente apropiada para usted.

La **Organización para la Mejora de la Calidad** está formada por un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a quienes el gobierno federal les paga para controlar y mejorar la atención brindada a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar fechas de alta hospitalaria para las personas con Medicare. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

Paso 1: Contacte a la Organización para la mejora de la calidad de Michigan y pida una revisión inmediata de su alta hospitalaria. Debe actuar con rapidez.

¿Cómo puede contactar a esta organización?

- El aviso escrito que recibas (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) te informa cómo comunicarte con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de Michigan en el Capítulo 2.

Actúe con rapidez:

- Para presentar su apelación, debe contactar a la Organización para la mejora de la calidad **antes** de abandonar el hospital y **antes de la medianoche de la fecha del alta hospitalaria**.
 - **Si cumple este plazo**, puede quedarse en el hospital *después* de su fecha de alta hospitalaria *sin pagar*, mientras espera recibir la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
 - **Si no cumple este plazo** y decide quedarse en el hospital después de su fecha del alta hospitalaria planificada, *es posible que tenga que pagar todos los costos* por la atención médica hospitalaria que recibe después de su fecha del alta hospitalaria planificada.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si se pasa el plazo para contactar a la Organización para la Mejora de la Calidad y sigue queriendo apelar, puede presentar una apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra manera de presentar una apelación, consulte la Sección 8.4 de este capítulo.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día después de que nos contacten, le proporcionaremos una **notificación detallada del alta hospitalaria**. En esta notificación se proporciona su fecha de alta planificada y se explican en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros creemos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta hospitalaria en esa fecha.

Puede obtener una muestra de la **notificación detallada del alta hospitalaria** llamando a Servicios para Miembros 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 consultar un ejemplo de aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

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

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted o a su representante por qué piensan que la cobertura por los servicios debería continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- Los revisores también examinarán sus registros médicos, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hemos dado.
- Antes del mediodía del día posterior a que los revisores nos informen sobre su apelación, recibirá una notificación por escrito enviada por nosotros, en la que se le indicará su fecha de alta planificada. En esta notificación además se explican en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros creemos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta hospitalaria en esa fecha.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Dentro de un día entero posterior a que haya recibido toda la información necesaria, la Organización para la mejora de la calidad le dará su respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la respuesta es Sí?

- Si la organización de revisión responde que *sí* a su apelación, **debemos seguir brindando sus servicios hospitalarios cubiertos mientras sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, puede haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la respuesta es NO?

- Si la organización de revisión dice que *no*, significa que su fecha del alta hospitalaria planificada es médicamente adecuada. Si esto sucede, **nuestra cobertura de los servicios para pacientes hospitalizados** finalizará al mediodía del día **posterior** al día en que la organización para la mejora de la calidad le dé la respuesta a su apelación.
- Si la organización de revisión responde que no a su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **tal vez deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a cuando la Organización para la Mejora de la Calidad le da la respuesta a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la Organización para la Mejora de la Calidad ha respondido que *no a su apelación* y usted se queda en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que va a pasar al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

Sección 8.3

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha del alta hospitalaria

Durante la apelación de Nivel 2, la Organización para la mejora de la calidad examinará nuevamente la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar el costo total de su estancia después de la fecha de alta hospitalaria prevista.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 1: Contacte nuevamente a la Organización para la mejora de la calidad y solicite otra revisión.

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

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad hace una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad examinarán detenidamente otra vez toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: Dentro de los 14 días calendario posteriores la recepción de su solicitud de una apelación de Nivel 2, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

Qué sucede si la organización de revisión dice sí:

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte del costo de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para la Mejora de la Calidad rechazó su primera apelación. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Debe seguir pagando su parte de los costos y pueden aplicar limitaciones a la cobertura.

Qué sucede si la organización de revisión dice no:

- Significa que está de acuerdo con la decisión que tomó en la apelación de Nivel 1.
- El aviso que recibe le informará por escrito qué hacer si desea continuar el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es NO, deberá decidir si quiere proseguir con su apelación al pasar al Nivel 3.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles para saber cómo hacerlo aparecen en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o abogado mediador. La Sección 10 de este capítulo le brinda más información sobre los procesos de apelaciones de Niveles 3, 4 y 5.

Sección 8.4	¿Qué sucede si no cumple con un plazo para presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar una fecha de alta hospitalaria?
--------------------	---

Término legal

Una revisión rápida (o apelación rápida) también se denomina apelación acelerada .

Puede presentar la apelación ante nosotros

Como se explicó más arriba, debe actuar con rapidez para iniciar su apelación de Nivel 1 de su alta hospitalaria. Si incumple el plazo para contactar a la Organización para la mejora de la calidad, hay otra manera de presentar su apelación.

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

Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alternativa* de Nivel 1**Paso 1: Comuníquese con nosotros y pida una revisión rápida.**

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta dentro de los plazos rápidos y no los estándares. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 2: Hacemos una revisión rápida de su fecha del alta hospitalaria planificada, y verificamos si fue médicamente adecuada.

- Durante esta revisión, examinaremos toda la información sobre su estadía en el hospital. Verificamos si su fecha del alta hospitalaria planificada fue médicamente apropiada. Corroboramos si la decisión sobre el momento en que debe abandonar el hospital fue justa y si se siguieron todas las normas.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Le informamos nuestra decisión dentro de las 72 horas posteriores al momento en que solicita una revisión rápida.

- **Si respondemos que sí a su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted en que debe seguir en el hospital después de la fecha de alta. Continuaremos brindando los servicios hospitalarios cubiertos para pacientes hospitalizados siempre y cuando sean médicamente necesarios. También significa que estamos de acuerdo en reembolsarle la parte de los costos que nos corresponde de la atención médica que recibió desde la fecha en que dijimos que su cobertura finalizaría. (Debe seguir pagando su parte de los costos y se pueden aplicar limitaciones a la cobertura).
- **Si respondemos que no a su apelación**, significa que su fecha de alta hospitalaria planificada era médicamente adecuada. Nuestra cobertura para sus servicios para pacientes hospitalizados finaliza el día en que dijimos que su cobertura finalizaría.
 - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha del alta hospitalaria planificada, entonces **es posible que tenga que pagar el costo total de la** atención médica hospitalaria que recibió después de la fecha del alta hospitalaria planificada.

Paso 4: Si decimos que *no* a su apelación, su caso será enviado *automáticamente* al próximo nivel del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso *alternativo* de apelación de Nivel 2

Término legal
La denominación formal para la organización de revisión independiente es la Entidad de revisión independiente . A veces, esta se denomina IRE .

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros ni es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser modificada. Medicare supervisa su trabajo.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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

- Estamos obligados a enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente dentro de las 24 horas del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no cumplimos este u otro plazo, puede presentar un reclamo. La Sección 11 de este capítulo le informa cómo presentar un reclamo).

Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión independiente examinarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación de su alta hospitalaria.
- **Si esta organización responde que Sí a su apelación**, debemos devolverle nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde la fecha prevista de su alta. También debemos seguir brindando cobertura del plan por sus servicios para pacientes hospitalizados siempre que sean médicamente necesarios. Debe seguir pagando su parte de los costos. Si hay limitaciones de cobertura, pueden limitar el monto que le reembolsemos o el tiempo durante el cual continuemos cubriendo sus servicios.
- **Si la organización responde que no a su apelación**, significa que está de acuerdo en que su fecha prevista del alta fue médicamente adecuada.
 - La notificación por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3, que es manejada por un juez de derecho administrativo o un abogado mediador.

Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, usted decide si quiere seguir con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores responden que No a su apelación de Nivel 2, usted decide si acepta esta decisión o prosigue con una apelación de Nivel 3.
- La Sección 10 de este capítulo le brinda más información sobre los procesos de apelaciones de Niveles 3, 4 y 5.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**SECCIÓN 9 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto**

Sección 9.1 *Esta sección se refiere a tres servicios únicamente: Atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada y centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF)*

Cuando recibe **servicios de salud a domicilio, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención durante el tiempo que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es momento de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de atención, debemos informarle con anticipación. Cuando su cobertura para esta atención finalice, **dejaremos de pagar** su atención.

Si piensa que dimos por finalizada la cobertura demasiado pronto **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 9.2 **Le informaremos por adelantado cuando su cobertura esté a punto de finalizar**

Término legal

Aviso de falta de cobertura de Medicare. Le informa cómo puede solicitar una **apelación de vía rápida**. Solicitar una apelación rápida es una manera legal y formal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo suspender su atención.

- 1. Usted recibe un aviso por escrito** al menos dos días antes de que nuestro plan vaya a suspender la cobertura de su atención. El aviso le informa lo siguiente:
 - La fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
 - Cómo solicitar una apelación de vía rápida para pedirnos que sigamos cubriendo su atención durante un período más prolongado.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

2. **Se le pedirá a usted, o a alguien que actúe en su nombre, que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.** La firma del aviso muestra **solo** que recibió la información sobre el momento en que finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que está de acuerdo** con la decisión del plan de interrumpir la atención.

Sección 9.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para exigir que nuestro plan cubra su atención médica por más tiempo
--------------------	--

Si quiere pedirnos que cubramos su atención médica por más tiempo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, entienda lo que necesita hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para Miembros. O llame al Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos de Michigan, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada.

Durante la Apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente adecuada.

Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y pida una apelación rápida. Debe actuar con rapidez.

¿Cómo puede contactar a esta organización?

- El aviso escrito que recibió (*Notificación de falta de cobertura de Medicare*) le informa cómo contactar a esta organización. (O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de Michigan en el Capítulo 2.)

Actúe con rapidez:

- Debe contactar a la Organización para la mejora de la calidad para comenzar su apelación **antes del mediodía del día previo a la fecha de entrada en vigencia** que aparece en el *aviso de falta de cobertura de Medicare*.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si se le pasa el plazo para contactar a la Organización para la Mejora de la Calidad y sigue queriendo presentar una apelación, puede presentarnos una apelación directamente a nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra manera de presentar una apelación, consulte la Sección 9.5 de este capítulo.

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

Término legal

Explicación detallada de la falta de cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre los motivos para interrumpir la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted o a su representante por qué piensan que la cobertura de los servicios debería continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión también examinará sus registros médicos, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan les ha dado.
- Al final del día en que los revisores nos informen sobre su apelación, recibirá la **Explicación detallada de la falta de cobertura** de nuestra parte, donde explicaremos en detalle los motivos para finalizar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Un día después de que los revisores tengan toda la información que necesitan, le informarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores dicen que sí?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindando los servicios cubiertos mientras sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores dicen que no?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, **su cobertura finalizará en la fecha que le informamos.**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si decide seguir recibiendo servicios de atención médica a domicilio, centro de atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) **después** de la fecha en que su cobertura finalice, **tendrá que pagar el costo total** de esta atención médica por su cuenta.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores responden que no a su apelación de Nivel 1, y usted decide seguir recibiendo atención después de finalizada su cobertura para esa atención, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 9.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para exigir que nuestro plan cubra su atención médica por más tiempo
--------------------	--

Durante la apelación de Nivel 2, la Organización para la mejora de la calidad examinará nuevamente la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar el costo total de sus servicios de atención médica a domicilio, centro de atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en que le informamos que su cobertura finalizaría.

Paso 1: Contacte nuevamente a la Organización para la mejora de la calidad y solicite otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días** posteriores al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad haya respondido que no a su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si siguió recibiendo atención después de la fecha en que su cobertura de atención médica finalizó.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad hace una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad examinarán detenidamente otra vez toda la información relacionada con su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: 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 dice que sí?

- **Debemos reembolsarle** parte de los costos que nos corresponde de la atención médica que recibió desde la fecha en que dijimos que su cobertura finalizaría. **Debemos continuar brindando cobertura** para la atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Debe seguir pagando su parte de los costos y pueden aplicar limitaciones a la cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión dice no?

- Significa que está de acuerdo con la decisión que tomamos en la apelación de Nivel 1.
- El aviso que recibe le informará por escrito qué hacer si desea continuar el proceso de revisión. Le dará los detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación. Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador está a cargo de ese nivel.

Paso 4: Si la respuesta es NO, deberá decidir si quiere proseguir con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales de apelaciones después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles para saber cómo hacerlo aparecen en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o abogado mediador. La Sección 10 de este capítulo le brinda más información sobre los procesos de apelaciones de Niveles 3, 4 y 5.

Sección 9.5	¿Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?
--------------------	---

Puede presentar la apelación ante nosotros

Como se explicó anteriormente, debe actuar con rapidez y contactar a la Organización para la mejora de la calidad para comenzar su primera apelación (como máximo, dentro del plazo de uno o dos días). Si incumple el plazo para contactar a esta

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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

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

Término legal
Una revisión rápida (o apelación rápida) también se denomina apelación acelerada.

Paso 1: Comuníquese con nosotros y pida una revisión rápida.

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta dentro de los plazos rápidos y no los estándares. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 2: Hacemos una revisión rápida de la decisión que tomamos sobre el momento de finalización de la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, examinaremos toda la información sobre su caso otra vez. Verificamos si seguimos todas las normas cuando establecimos la fecha para la finalización de la cobertura del plan por los servicios que recibía.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión dentro de las 72 horas posteriores al momento en que solicita una revisión rápida.

- **Si decimos que Sí a su apelación,** significa que estamos de acuerdo con que usted debe recibir los servicios durante más tiempo, y seguiremos brindándole sus servicios cubiertos mientras sean médicamente necesarios. También significa que estamos de acuerdo en reembolsarle la parte de los costos que nos corresponde de la atención médica que recibió desde la fecha en que dijimos que su cobertura finalizaría. (Debe seguir pagando su parte de los costos y se pueden aplicar limitaciones a la cobertura).
- **Si respondemos que no a su apelación,** su cobertura finalizará en la fecha que le dijimos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esta fecha.
- Si continuó recibiendo servicios de atención médica a domicilio, centro de atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en que su cobertura finalizó, **tendrá que pagar el costo total** de esta atención.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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

Término legal
La denominación formal para la organización de revisión independiente es la Entidad de revisión independiente . A veces, esta se denomina IRE .

Paso a paso: Proceso *alternativo* de apelación de Nivel 2

Durante la apelación de Nivel 2, la **organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos para su apelación rápida. Esta organización decide si la decisión que tomamos debe ser modificada. **La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está conectada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para trabajar como organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

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

- Estamos obligados a enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente dentro de las 24 horas del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no cumplimos este u otro plazo, puede presentar un reclamo. La Sección 11 de este capítulo le informa cómo presentar un reclamo).

Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión independiente examinarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización responde que sí a su apelación,** debemos devolverle nuestra parte de los costos de la atención que recibió desde la fecha en que dijimos que su cobertura finalizaría. También, debemos seguir proporcionando cobertura para su atención mientras sea médicamente necesaria. Debe seguir pagando su parte de los costos. Si hay limitaciones de cobertura, estas podrían limitar el monto que le reembolsaríamos o el tiempo durante el cual continuaríamos cubriendo los servicios.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si esta organización **rechaza su apelación**, significa que está de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan ante su primera apelación y que no la cambiará.
 - El aviso que recibe de la organización de revisión independiente le informará por escrito qué hacer si desea pasar a una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la organización de revisión independiente responde que no a su apelación, usted decide si quiere seguir con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales de apelaciones después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles para saber cómo hacerlo aparecen en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La revisión de la apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez de derecho administrativo o abogado mediador. La Sección 10 de este capítulo le brinda más información sobre los procesos de apelaciones de Niveles 3, 4 y 5.

SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 10.1	Niveles 3, 4 y 5 de apelaciones para solicitudes de servicio médico
---------------------	--

Esta sección puede ser apropiada para usted si hizo una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que apeló cumple ciertos niveles mínimos, puede pasar a niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es menor a ese nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que reciba a su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que impliquen apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan casi del mismo modo. Aquí se explica quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3:	Un juez de derecho administrativo o un abogado mediador que trabaje para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.
------------------------------	--

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si el juez administrativo o abogado mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.** A diferencia de la decisión en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted. Si decidimos apelar, pasará a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o brindarle el servicio dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de la decisión del juez de derecho administrativo o el abogado mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos adicionales necesarios. Podemos esperar una decisión de apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el servicio en cuestión.
- Si el juez administrativo o el abogado mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones puede no haber finalizado.
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, finaliza el proceso de apelaciones.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4: El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión de apelación de Nivel 3 que fue favorable, el proceso de apelaciones *puede o no finalizar*.** A diferencia de la decisión en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted. Decidiremos si apelamos esta decisión al Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio dentro de los 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, le informaremos por escrito.
- Si la respuesta es NO o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, finaliza el proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no quiere aceptar la decisión, tal vez pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde que no a su apelación, el aviso que reciba le dirá si las reglas le permiten pasar a la apelación de Nivel 5 y cómo continuar con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5 Un juez del **Tribunal del Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá que *sí* o *no* a su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

Sección 10.2 Niveles 3, 4 y 5 de apelaciones para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección puede ser apropiada para usted si hizo una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del medicamento que apeló alcanza cierto monto en dólares, puede pasar a niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es menor, no puede seguir apelando. En la respuesta por escrito que reciba a su apelación de Nivel 2 se explicará a quién contactar y qué hacer para pedir una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que impliquen apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan casi del mismo modo. Aquí se explica quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un juez de derecho administrativo o un abogado mediador que trabaje para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si la respuesta es Sí, el proceso de apelaciones ha terminado.** Debemos **autorizar o proporcionar cobertura del medicamento** según lo aprobado por el juez de derecho administrativo o abogado adjudicador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o hacer el pago no más de 30 días calendario** después de recibir la decisión.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, finaliza el proceso de apelaciones.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4: El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es Sí, el proceso de apelaciones ha terminado.** Debemos **autorizar o proporcionar cobertura del medicamento** según lo aprobado por el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o hacer el pago no más de 30 días calendario** después de recibir 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, finaliza el proceso de apelaciones.
 - Si no quiere aceptar la decisión, tal vez pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde que no a su apelación o rechaza su pedido de revisión de la apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las reglas le permiten pasar a la apelación de Nivel 5. También se le dirá con quién comunicarse y qué hacer luego si decide continuar con su apelación.

Apelación de Nivel 5 Un juez del **Tribunal del Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá que *sí* o *no* a su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 11 Cómo presentar reclamos sobre la calidad de la atención, los períodos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes

Sección 11.1 ¿De qué tipos de problemas se encarga el proceso de reclamos?

El proceso de reclamos se usa para ciertos tipos de problemas *únicamente*. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, tiempos de espera y servicio al cliente. Estos son algunos ejemplos de los tipos de problemas que se manejan en el proceso de presentación de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	<ul style="list-style-type: none"> ¿No está satisfecho con la calidad de la atención médica que recibió (incluida la atención en el hospital)?
Respeto a su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otras conductas negativas	<ul style="list-style-type: none"> ¿Alguien fue grosero o irrespetuoso con usted? ¿Está disconforme con nuestro departamento de Servicios para Miembros? ¿Siente que le quieren dar motivos para que abandone el plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene problemas para concretar una cita o espera demasiado tiempo para poder concretarla? ¿Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud lo han hecho esperar demasiado? ¿O tal vez nuestro departamento de Servicios para Miembros u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> Los ejemplos incluyen esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera o de examen, o para surtir una receta.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ¿Está inconforme con la limpieza o las condiciones de la clínica, hospital o consultorio del médico?

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
Información que le brindamos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No le enviamos un aviso obligatorio? • ¿Nuestra información escrita es difícil de entender?
Puntualidad (Este tipo de quejas se relaciona con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones respecto de las decisiones de cobertura y apelaciones)	<p>Si pidió una decisión de cobertura o presentó una apelación, y cree que no respondemos con la rapidez suficiente, puede presentar una queja sobre nuestra lentitud. A continuación le presentamos algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos pidió una decisión de cobertura rápida o apelación rápida, y dijimos que no; puede presentar un reclamo. • Si cree que no cumplimos con los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones, puede presentar una queja. • Si cree que no cumplimos con los plazos para cubrirle o reembolsarle ciertos servicios médicos o medicamentos que fueron aprobados, puede presentar una queja. • Si cree que no cumplimos con los plazos requeridos para reenviar su caso a la organización de revisión independiente, puede presentar un reclamo.

Sección 11.2 Cómo presentar un reclamo

Términos legales

- Un **reclamo** también se denomina **queja formal**.
- **Presentar un reclamo** también se denomina **presentar una queja formal**.
- **Usar el proceso de reclamos** también se denomina **usar el proceso para presentar una queja formal**.
- Un **reclamo rápido** también se denomina **queja formal acelerada**.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 11.3 Paso a paso: Presentación de un reclamo****Paso 1: Contáctenos de inmediato, por teléfono o por escrito.**

- **Habitualmente, el primer paso es llamar a Servicios para Miembros.** Si hay algo más que necesita hacer, Servicios para Miembros se lo informará.
- **Si no quiere llamar (o llamó y no quedó conforme) puede presentar su queja ante nosotros por escrito.** Si presenta su reclamo por escrito, responderemos a su reclamo por escrito.
- La **fecha límite** para presentar un reclamo es de 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema por el que desea reclamar.
- Independientemente de que llame o escriba, debe ponerse en contacto con Servicios para Miembros de inmediato. Puede presentar la queja en cualquier momento después de haber tenido el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: Analizamos su queja y le damos nuestra respuesta.

- **Si es posible, responderemos de inmediato.** Si nos llama con una queja, es posible que podamos responderle en la misma llamada telefónica.
- **Respondemos la mayor parte de las quejas en el plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es lo mejor para usted o si solicita más tiempo, podemos tomarnos hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos tomarnos más días, se lo informaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque le negamos su solicitud de una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, automáticamente le daremos una queja rápida.** Si tiene una queja rápida, significa que le daremos **una respuesta dentro de las 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con una parte o la totalidad de su reclamo y no asumimos la responsabilidad del problema por el que presenta el reclamo, incluiremos nuestros motivos en la respuesta que le enviemos.

Sección 11.4 También puede presentar reclamos sobre la calidad de la atención ante la organización para la mejora de la calidad

Cuando su reclamo es acerca de la *calidad de la atención*, también tiene dos opciones más:

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Puede presentar su reclamo directamente a la Organización para la Mejora de la Calidad.** La Organización para la Mejora de la Calidad está formada por un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos de atención médica a quienes el gobierno federal les paga para que controlen y mejoren la atención médica brindada a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

O bien,

- **Puede presentar su reclamo a la Organización para la mejora de la calidad y a nosotros al mismo tiempo.**

Sección 11.5 También puede informar a Medicare sobre su reclamo

Puede enviar un reclamo sobre CCA Medicare Maximum directamente ante Medicare. Para presentar una queja a Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

PROBLEMAS SOBRE SUS BENEFICIOS DE MEDICAID

SECCIÓN 12 Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicaid

Para obtener más información y ayuda para manejar un problema, también puede comunicarse con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan.

Si tiene Medicare y Medicaid, algunos de los servicios de su plan también pueden estar cubiertos por el programa de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan. Por lo tanto, si cree que le negamos indebidamente un servicio o el pago de un servicio, también puede tener derecho a solicitar al programa de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan que pague por el servicio. También puede tener apelaciones y quejas relacionadas con los servicios cubiertos por Medicaid. Consulte su Manual de Medicaid para obtener más información o comuníquese con la agencia de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) de Medicaid de Michigan a la información de contacto que figura en el Capítulo 2, Sección 6 de este manual.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

El plan proporcionará asistencia razonable según sus necesidades. Esto puede incluir, entre otras cosas, ayudarlo a completar formularios, revisar su beneficio de Medicaid y abordar preguntas sobre reclamaciones, reclamos o apelaciones.

SECCIÓN 13 **Cómo denunciar fraude, uso indebido o abuso**

Si cree que podría haber presenciado un fraude, uso indebido o abuso:

- **Llame** a la línea directa de cumplimiento de CCA al 1-866-457-4953
 - o
- **Correo electrónico** cca_compliance@commonwealthcare.org

Estamos comprometidos a trabajar para prevenir o abordar cualquier fraude, uso indebido o abuso.

Usted, su familiar o su cuidador pueden hacer un informe. Los informes son confidenciales. El informe puede ser anónimo. No afectará sus servicios.

¿Qué son el fraude, el uso indebido y el abuso?

Estos son todos los tipos de uso inadecuado de recursos, dinero o propiedad de CCA Health Michigan o del gobierno federal o estatal.

- **Fraude:** Acciones deshonestas realizadas a propósito y sabiendo que los recursos irán a alguien que no fue aprobado para ellos
- **Derroche:** Uso excesivo de un recurso. El derroche no se lleva a cabo intencionalmente.
- **Abuso:** Acciones que resultan en costos o pagos por servicios que no son médicamente necesarios o que no son el estándar aceptado de atención.

Ejemplos:

- Facturar servicios que no se proporcionaron.
- No ser honesto al facturar servicios, a saber:
 - o Cambiar el tipo

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Cambiar los montos
- Cambiar la fecha
- Cambiar el proveedor o la persona que recibió los servicios
- Usar la tarjeta de identificación de miembro de otra persona
- Entrega de equipos o suministros a un miembro que no los necesita

Consejos para protegerse del fraude

Las ofertas de ayuda médica o tratamientos gratuitos que aparecen en anuncios, en una llamada telefónica o en la puerta de su casa **pueden ser una estafa.**

Qué debe hacer:

- Tenga cuidado.
- Lea la documentación de CCA Health Michigan y corrobore que recibe los tratamientos que se cobran. Pregunte cualquier cosa que parezca sospechosa.
- No dé su información de Medicare, Seguro Social, cuenta bancaria o tarjeta de crédito a una persona por teléfono.
- Si van a su casa, pídales que se identifiquen. Ninguna persona de CCA Health Michigan puede entrar a su casa sin su permiso.

Para obtener más información, visite www.ccahealthmi.org

CAPÍTULO 10:

*Finalización de su
membresía en el plan*

SECCIÓN 1 Introducción a la finalización de su membresía en nuestro plan

La finalización de su membresía en CCA Medicare Maximum puede ser **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (no es su elección):

- Puede abandonar nuestro plan porque decidió que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la finalización voluntaria de su membresía.
- También hay situaciones limitadas en que no elige irse, pero nosotros estamos obligados a finalizar su membresía. La Sección 5 le informa situaciones en que debemos finalizar su membresía.

Si abandona nuestro plan, el plan deberá seguir brindándole atención médica y medicamentos con receta, y usted deberá seguir pagando su parte del costo, hasta que finalice la membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede dar por finalizada su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 Es posible que pueda cancelar su membresía porque tiene Medicare y Medicaid

La mayoría de las personas que tienen Medicare pueden finalizar su membresía solo durante ciertos momentos del año. Como usted tiene Medicaid, puede finalizar la membresía con nuestro plan o cambiarse a un plan diferente una vez durante cada uno de los siguientes Períodos de inscripción especiales:

- De enero a marzo
- De abril a junio
- De julio a septiembre

Si se inscribió en nuestro plan durante uno de estos períodos, deberá esperar el próximo período para finalizar su membresía o cambiar a un plan diferente. No puede usar este período especial de inscripción para cancelar su membresía en nuestro plan entre octubre y diciembre. Sin embargo, todas las personas con Medicare pueden hacer cambios del 15 de octubre al 7 de diciembre durante el período de inscripción anual. La Sección 2.2 le brinda más información sobre el período de inscripción anual.

- Elija cualquiera de los siguientes tipos de planes de Medicare:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta
- Original Medicare *con* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado
- Original Medicare sin un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado
 - Si elige esta opción, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no inscribirse automáticamente.

Nota: Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y está sin cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más, puede ser posible que pague la multa por inscripción tardía de la Parte D si se une a un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Comuníquese con su oficina de Medicaid de Michigan para conocer las opciones de su plan Medicaid (los números de teléfono se encuentran en la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento).

- **¿Cuándo finalizará su membresía?** Su membresía generalmente finaliza el último día del mes después de que recibimos su solicitud para cambiar su plan. Su inscripción en su nuevo plan también comenzará ese día.

Sección 2.2	Puede finalizar su membresía durante el período anual de inscripción
--------------------	---

Puede finalizar su membresía durante el **Período anual de inscripción** (también conocido como Período anual de inscripción abierta). Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y de medicamentos, y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- El **período de inscripción anual** se extiende **desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el año siguiente.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta.
 - Original Medicare *con* un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado

O

- Original Medicare *sin* un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado.
- **Su membresía en nuestro plan finalizará** cuando se inicie la cobertura de su nuevo plan el 1.º de enero.

Si recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta: Si cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, Medicare puede inscribirse en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por quedar excluido de la inscripción automática.

Nota: Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y está sin cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más, puede ser posible que pague la multa por inscripción tardía de la Parte D si se une a un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Sección 2.3	Puede finalizar su membresía durante el período de inscripción abierta de Medicare Advantage
--------------------	---

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período anual de inscripción abierta de Medicare Advantage** se extiende desde el 1.º de enero hasta el 31 de marzo.
- **Durante el Período anual de inscripción abierta de Medicare Advantage**, usted puede hacer lo siguiente:
 - Cambiarse a otro plan de salud de Medicare Advantage, con o sin cobertura de medicamentos con receta.
 - Cancelar la inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare separado en ese momento.
- **Su membresía finalizará** el primer día del mes posterior a su inscripción en un plan de Medicare Advantage diferente o después de que recibamos su solicitud para cambiarse a Original Medicare. Si también decide inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.4	En ciertas situaciones, puede finalizar su membresía durante un período de inscripción especial
--------------------	--

En ciertos casos, puede ser elegible para finalizar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Usted puede ser elegible para finalizar su membresía durante un Período de inscripción especial si alguna de las siguientes situaciones se aplica a su caso. Estos son solo ejemplos, si necesita la lista completa, puede contactarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):

- En general, cuando se haya mudado.
- Si tiene Medicaid de Michigan.
- Si es elegible para la “Ayuda adicional” para pagar sus recetas de Medicare.
- Si incumplimos nuestro contrato con usted.
- Si recibe atención en una institución, como un hogar de convalecencia o en un hospital de atención de largo plazo (LTC).
- Si se inscribe en el Programa de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada (PACE).

Nota: Si se encuentra en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. El Capítulo 5, Sección 10 le informa más sobre programas de administración de medicamentos.

Nota: La Sección 2.1 le brinda más información sobre el período de inscripción especial para personas con Medicaid.

Los períodos de inscripción varían según su situación.

Si quiere saber si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para finalizar su membresía por una situación especial, puede cambiar tanto su cobertura de medicamentos con receta como su cobertura de salud de Medicare. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta.
 - Original Medicare *con* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado
- O**

Capítulo 10 Finalización de su membresía en el plan

- Original Medicare *sin* un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado.

Nota: Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y está sin cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más, puede ser posible que pague la multa por inscripción tardía de la Parte D si se une a un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Si recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta: Si cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, Medicare puede inscribirse en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por quedar excluido de la inscripción automática.

Su membresía finalizará habitualmente el primer día del mes después de que recibimos su solicitud para cambiar su plan.

Nota: Las secciones 2.1 y 2.2 brindan más detalles sobre el período de inscripción especial para personas con Medicaid y “Ayuda adicional”.

Sección 2.5	¿Dónde puede obtener más información sobre el momento en que puede finalizar su membresía?
--------------------	---

Si tiene alguna pregunta sobre cómo finalizar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llamar a Servicios para Miembros.**
- Buscar la información en el manual *Medicare y usted de 2024*.
- Llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 **¿Cómo finaliza su membresía con nuestro plan?**

La tabla a continuación explica cómo debe finalizar su membresía en nuestro plan.

Capítulo 10 Finalización de su membresía en el plan

Si quiere pasar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare.	<ul style="list-style-type: none"> • Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del siguiente mes. • Se le dará de baja automáticamente de CCA Medicare Maximum cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
Original Medicare <i>con</i> un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado	<ul style="list-style-type: none"> • Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del siguiente mes. • Se le dará de baja automáticamente de CCA Medicare Maximum cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
<p>Original Medicare <i>sin</i> un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, Medicare puede inscribirse en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por quedar excluido de la inscripción automática. ○ Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y está sin cobertura acreditable de medicamentos con receta por más de 63 días consecutivos, es posible que deba pagar la multa por inscripción tardía si luego se une a un plan de medicamentos de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Comuníquese con Servicios para Miembros si necesita más información sobre cómo hacerlo. • O bien, puede comunicarse con Medicare, al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y solicitar su cancelación de la inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Se cancelará su inscripción automáticamente de CCA Medicare Maximum cuando comience la cobertura de Original Medicare.

Nota: Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y está sin cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más, puede ser posible que pague la multa por inscripción tardía de la Parte D si se une a un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Si tiene preguntas sobre sus beneficios de Medicaid de Michigan, comuníquese con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) al 1-800-642-3195 (TTY 711). Pregunte cómo el hecho de inscribirse en otro plan o regresar a Original Medicare afecta la manera en que usted obtiene su cobertura de Medicaid de Michigan.

SECCIÓN 4 Hasta que su membresía finalice, deberá seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su membresía en CCA Medicare Maximum y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo su atención médica y sus medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando nuestros proveedores de la red para recibir atención médica.**
- **Continúe utilizando las farmacias de nuestra red o los pedidos por correo para surtir sus recetas.**
- **Si está hospitalizado el día en que finaliza su membresía, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que sea dado de alta (incluso si le dan el alta después del inicio de su nueva cobertura de salud).**

SECCIÓN 5 CCA Medicare Maximum debe finalizar su membresía en el plan en ciertos casos

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos finalizar su membresía en el plan?
--

CCA Medicare Maximum debe finalizar su membresía en el plan ante cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare

Capítulo 10 Finalización de su membresía en el plan

- Si ya no cumple con los requisitos para Medicaid de Michigan. Como se indica en la Sección 2.1 del Capítulo 1, nuestro plan es para personas que son elegibles para Medicare y Medicaid.
 - Si pierde su elegibilidad, pero se puede esperar razonablemente que recupere la elegibilidad dentro de tres (3) meses, entonces aún es elegible para ser miembro de nuestro plan (la Sección 2.1 del Capítulo 4 le informa sobre la cobertura y los costos compartidos durante un período de elegibilidad continua estimada).
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si está lejos de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, llame a Servicios para Miembros para averiguar si el lugar a donde se muda o a donde viaja está en el área de servicio de nuestro plan.
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si deja de ser un ciudadano estadounidense o residente legal de los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información sobre otro seguro que tenga para la cobertura de medicamentos con receta.
- Si de forma deliberada 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 primero permiso de Medicare).
- Si continuamente se comporta de un modo que es perturbador y nos dificulta brindarle 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 primero permiso de Medicare).
- Si permite que alguien más use su tarjeta de membresía para recibir atención médica. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que obtengamos primero permiso de Medicare).
 - Si finalizamos su membresía por este motivo, Medicare puede hacer que el inspector general investigue su caso.
- Si se le exige que pague el monto adicional de la Parte D debido a sus ingresos y no lo paga, Medicare cancelará su inscripción en el plan.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene preguntas o quiere más información sobre cuándo podemos finalizar su membresía, llame a Servicios para Miembros.

Sección 5.2	Nosotros <u>no podemos</u> pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud
--------------------	--

CCA Medicare Maximum no puede pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que se le está pidiendo que abandone nuestro plan por un motivo relacionado con su salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si finalizamos su membresía con nuestro plan
--------------------	---

Si finalizamos su membresía con nuestro plan, debemos informarle nuestros motivos por escrito para finalizar su membresía. También debemos explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de finalizar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable

La ley principal aplicable a este documento de *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley de Seguro Social y la normativa creada en virtud de la Ley de Seguro Social por los Centros de servicios de Medicare y Medicaid o CMS. Además, pueden aplicarse otras leyes federales y, en ciertas circunstancias, las leyes del estado en que viva. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este manual.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, género, identidad de género, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, estado de salud, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro el área de servicio. Todas las organizaciones que brindan planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Artículo 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible, todas las otras leyes aplicables a organizaciones que reciben financiación federal y todas las otras leyes y normas aplicables por cualquier otro motivo.

Para obtener más información o si tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. al 1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697) o a su Oficina de Derechos Civiles local. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a la atención, comuníquese con Servicios para Miembros. Si tiene una queja, como un problema con el acceso en silla de ruedas, Servicios para Miembros puede ayudarlo.

Capítulo 11 Avisos legales

Commonwealth Care Alliance, Inc.[®] cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina a las personas, no las excluye, ni las trata diferente debido a su enfermedad, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad conductual), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo, asistencia pública o lugar de residencia. Commonwealth Care Alliance, Inc.:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse con nosotros de manera eficiente, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros.

Si cree que Commonwealth Care Alliance, Inc. no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de algún otro modo por su afección, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad conductual), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo, asistencia pública o lugar de residencia, puede presentar una queja ante:

Commonwealth Care Alliance, Inc.
Civil Rights Coordinator
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Teléfono: 617-960-0474, ext. 3932 (TTY 711) Fax: 857-453-4517
Correo electrónico: civilrightscoordinator@commonwealthcare.org

Puede presentar una queja formal en persona, o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarle.

Capítulo 11 Avisos legales

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, de manera electrónica a través del Portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o bien, por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Teléfono: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios para reclamos están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a la atención, comuníquese con Servicios para Miembros. Si tiene un reclamo, como un problema con el acceso en silla de ruedas, Servicios para Miembros puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medicare por los que Medicare no es el primer pagador. Según la normativa del CMS en las secciones 422.108 y 423.462 del título 42 del CFR, CCA Medicare Maximum, como organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que la Secretaría en virtud de la normativa del CMS comprendida entre las subpartes B y D de la parte 411 del título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen a toda ley estatal.

SECCIÓN 4 Quién recibe pagos conforme a este contrato

CCA Medicare Maximum o su administrador externo harán el pago de los servicios prestados y autorizados por su equipo de atención conforme a este contrato, directamente al proveedor del plan. No se le puede exigir que pague nada adeudado por CCA Health Michigan.

SECCIÓN 5 Nueva tecnología

De manera periódica, revisamos nuevos procedimientos, dispositivos, tratamientos y medicamentos para determinar si son seguros y efectivos para los miembros. Las nuevas tecnologías que se consideran seguras y eficaces son elegibles para convertirse en Servicios cubiertos. Si la tecnología se convierte en un servicio cubierto, estará sujeta a todos los demás términos y condiciones del plan, incluida la necesidad médica y los copagos, coseguros, deducibles u otras contribuciones de pago que le correspondan al miembro.

Cualquier dispositivo, tratamiento médico, medicamento, suministro o procedimiento cuyas seguridad y eficacia no hayan sido establecidas ni probadas se considera experimental, de investigación o no comprobada. Las terapias de investigación o no probadas no son médicamente necesarias y están excluidas de la cobertura, a menos que estén cubiertas explícitamente por Medicare o por los manuales del plan de CCA.

Cuando determinamos si dar cobertura a nuevas tecnologías para un miembro individual debido a sus circunstancias clínicas particulares, o porque se han agotado todas las demás opciones de tratamiento y existen motivos para creer que la intervención solicitada será exitosa, uno de nuestros directores médicos hace una determinación de necesidad médica basada en la documentación médica del miembro individual, revisa publicaciones de evidencias científicas y, cuando es apropiado, consulta con un profesional con especialidad o experiencia profesional relevante.

SECCIÓN 6 Información a petición

Como miembro del plan, tiene derecho a solicitar información sobre lo siguiente:

- Cobertura general e información comparativa del plan
- Procedimientos de control de la utilización
- Programas de mejora de la calidad
- Datos estadísticos sobre quejas y apelaciones
- La situación financiera de CCA Health Michigan o de una de sus filiales

SECCIÓN 7 Notificaciones

Cualquier notificación que le enviemos en virtud de este contrato se le enviará por correo a su dirección tal como aparece en nuestros registros. Debe notificarnos debidamente sobre cualquier cambio de dirección. Cuando necesite notificarnos, debe hacerlo por correo a CCA Health Michigan, PO Box 21063, Eagan, MN 55121 o llamarnos directamente al 855-959-5855 (TTY 711).

SECCIÓN 7 Aviso de ciertos eventos

Lo notificaremos si tenemos que rescindir un contrato con un proveedor o un centro de atención de los cuales usted recibe servicios, o si ya no podemos usar dichos proveedores o centros. Esto incluye hospitales, médicos o cualquier otra persona con la que tengamos un contrato para proporcionar servicios o beneficios. Haremos los arreglos necesarios para que usted reciba servicios de otro proveedor.

CAPÍTULO 12:

*Definiciones de
palabras importantes*

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Centro quirúrgico ambulatorio: es una entidad que opera exclusivamente para brindar servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios que no necesiten hospitalización y que tengan una estadía prevista en el centro de no más de 24 horas.

Apelación: es algo que uno hace si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar una solicitud de cobertura de servicios de atención médica, de medicamentos con receta, o de pago de servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que recibe.

Período de beneficios: el modo en que nuestro plan y Original Medicare mide su uso de los servicios hospitalarios y del centro de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en que lo admiten en un hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención para pacientes hospitalizados en un hospital (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital o SNF después de que haya finalizado un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios.

Producto biológico: un medicamento recetado que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no pueden replicarse con exactitud, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. Los biosimilares suelen funcionar igual de bien y son tan seguros como los productos biológicos originales.

Biosimilar: un medicamento recetado que se considera muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares suelen funcionar igual de bien y son tan seguros como el producto biológico original; sin embargo, por lo general, requieren una nueva receta para sustituir el producto biológico original. Los biosimilares intercambiables han cumplido con requisitos adicionales que les permiten ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin una nueva receta, dependiendo de las leyes estatales.

Medicamento de marca: un medicamento con receta médica que fabrica y vende la compañía farmacéutica que investigó y desarrolló originalmente el medicamento. Los medicamentos de marca tienen los mismos principios activos que las versiones genéricas de los medicamentos. Sin embargo, otros fabricantes de medicamentos fabrican y venden los medicamentos genéricos, y en general, no están disponibles hasta que vence la patente del medicamento de marca.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Equipo de atención: un equipo que puede estar integrado por su (PCP), un profesional en enfermería, un enfermero certificado o un auxiliar médico que son responsables de coordinar toda su atención médica. La coordinación de sus servicios incluye controlar o consultar con usted u otros proveedores del plan acerca de su atención médica y cómo evoluciona. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 3 para obtener información sobre el equipo de atención.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): la agencia federal a cargo de administrar Medicare.

Trabajador comunitario de la salud: ayuda a los miembros a manejar sus determinantes sociales de salud (SDOH) identificando y conectando a los miembros con los servicios y recursos dentro de sus propias comunidades, con un enfoque centrado en el miembro cuyo objetivo es mejorar su salud y fomentar su independencia. Los SDOH incluyen, entre otros, vivienda, asistencia pública [SNAP, Asistencia en efectivo de SSI], programas diurnos y asistencia de combustible.

Reclamo: el nombre formal para realizar un reclamo es **presentar una queja formal**. El proceso de quejas se usa *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con calidad de la atención, tiempos de espera y servicio al cliente que reciba. También incluye quejas si su plan no sigue los períodos del proceso de apelación.

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF): un centro que principalmente brinda servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, incluida la fisioterapia, servicios psicológicos o sociales, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y lenguaje, y servicios de evaluación de entorno domiciliario.

Continuidad del cuidado (Continuity of Care, COC): la cantidad de tiempo que puede seguir consultando a sus médicos y recibiendo sus servicios actuales después de convertirse en miembro de CCA Medicare Maximum. El período de continuidad de la atención dura 90 días o hasta que se complete su evaluación integral y su plan de atención personalizado.

Determinación de cobertura: decisión sobre si un medicamento recetado para usted está cubierto por el plan y el monto, si hubiera, que debe pagar por la receta. En general, si lleva la receta a una farmacia y la farmacia le dice que la receta no está cubierta por su plan, esa no es una determinación de cobertura. Debe llamar o escribir a su plan para pedir una decisión formal sobre la cobertura. En este documento, las determinaciones de cobertura se denominan decisiones de cobertura.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Medicamentos cubiertos: el término que usamos para todos los medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos: término que usamos para todos los servicios y suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Cobertura acreditable de medicamentos con receta: la cobertura de medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que debe pagar, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos con receta de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando son elegibles para Medicare, en general, pueden mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más adelante en una cobertura de medicamentos con receta de Medicare.

Cuidado asistencial: es la atención brindada en un hogar de ancianos, centro de cuidados paliativos (para enfermos terminales) u otro centro donde no necesite atención médica especializada o atención de enfermería especializada. Cuidado asistencial brindado por personas sin habilidades o capacitación profesionales, que incluye ayuda con actividades cotidianas, como bañarse, vestirse, comer, acostarse en la cama o levantarse de esta, sentarse en una silla o levantarse de esta, desplazarse e ir al baño. También puede incluir el tipo de cuidado relacionado con la salud que la mayoría de la gente hace por sí sola, como ponerse gotas en los ojos. Medicare no paga la atención de custodia.

Cancelar inscripción o Cancelación de la inscripción: el proceso para finalizar su membresía en nuestro plan.

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho a Medicare (título XVIII de la Ley de Seguro Social) y a asistencia médica de un plan estatal en virtud de Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Persona con doble elegibilidad: una persona que reúne los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid.

Equipo médico duradero (DME): ciertos equipos médicos que pide su médico por motivos médicos. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para diabéticos, bombas de infusión intravenosa (i.v.), dispositivos de generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital que solicite un proveedor para el uso en el hogar.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Emergencia: una “emergencia médica” es cuando usted o cualquier otra persona prudente con conocimiento medio de salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar la muerte (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad, o la pérdida o el deterioro graves de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.

Atención de emergencia: servicios cubiertos que son: (1) proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia; y (2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Evidencia de cobertura (EOC) e Información de divulgación: este manual, junto con su formulario de inscripción y todo otro manual adjunto, cláusula u otros manuales seleccionados de cobertura opcional, que explican su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que debe hacer como miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que no está en nuestro vademécum (una excepción al vademécum) u obtener un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido más bajo (o excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le exige probar otro medicamento antes de recibir el que solicita, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que solicita (una excepción al vademécum).

Ayuda adicional: programa estatal o de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de su programa de medicamentos con receta de Medicare, como las primas, los deducibles y los coseguros.

Medicamento genérico: un medicamento con receta que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) como medicamento que contiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Generalmente, un medicamento genérico funciona igual que un medicamento de marca y generalmente cuesta menos.

Queja: un tipo de reclamo que se presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluidos los reclamos sobre la calidad de la atención. Esto no implica conflictos de pago o cobertura.

Auxiliar de atención domiciliaria: una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de un enfermero o terapeuta registrado, como la ayuda con el cuidado personal (como bañarse, usar el baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados).

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Centro de cuidados paliativos: un beneficio que proporciona tratamiento especial para un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa tener una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos brindarle una lista de centros de cuidados paliativos (para enfermos terminales) en su área geográfica. Si elige la atención en un centro de cuidados paliativos y sigue pagando primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Todavía puede obtener todos los servicios médicamente necesarios y también los beneficios suplementarios que ofrecemos.

Hospitalización: una hospitalización en la que usted ha sido ingresado formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque usted pase la noche en el hospital, se lo podría considerar un paciente ambulatorio.

Monto de ingresos brutos ajustados modificados (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado informado en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años excede cierto monto, pagará la prima estándar y un Monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos, también conocido como IRMAA. IRMAA es un cargo adicional sumado a su prima. Menos del 5 % de las personas con Medicare se ven afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

Período de inscripción inicial: cuando es elegible para Medicare, el período durante el cual puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare. Si 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, incluido el mes en que cumple 65 años, y que finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Lista de medicamentos cubiertos (Vademécum o “Lista de medicamentos”): lista de medicamentos con receta cubiertos por el plan.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): consulte “Ayuda adicional”.

Medicaid (o asistencia médica): programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a algunas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero la mayoría de los costos de atención médica están cubiertos si usted califica para Medicare y Medicaid.

Indicación médicamente aceptada: uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o respaldado por ciertos manuales de referencia.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Medicamento necesario: servicios, suministros o medicamentos que son necesarios 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 personas de 65 años y mayores, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas con Enfermedad renal en etapa terminal (generalmente, aquellos con deficiencia renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón).

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: período que se extiende del 1 de enero al 31 de marzo, en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare separado en ese momento. El período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible durante 3 meses después de que una persona sea elegible para Medicare por primera vez.

Plan Medicare Advantage (MA): a veces denominado Parte C de Medicare. Plan ofrecido por una compañía privada que tiene contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de las Partes A y B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser i) HMO, ii) PPO, iii) de honorarios por servicios privados (private fee-for-service, PFFS), o iv) de una Cuenta de ahorros médicos de Medicare (Medicare Medical Savings Account, MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan HMO o PPO de Medicare Advantage también puede ser un plan de necesidades especiales (Special Needs Plan, SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta). Estos planes se llaman **Planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos con receta**.

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios oftalmológicos, dentales o auditivos, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una empresa privada que tiene contrato con Medicare para brindar beneficios de la Parte A y Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los planes de Medicare Advantage, planes de costos de Medicare, planes de necesidades especiales, programas piloto/de demostración y Programas de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Cobertura de medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare): el seguro que ayuda a pagar vacunas, productos biológicos y medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, y algunos suministros no cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare.

Miembro (Miembro de nuestro Plan, o miembro del plan): persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se inscribió en nuestro plan y cuya inscripción fue confirmada por los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Servicios para Miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas formales y apelaciones.

Farmacia de la red: farmacia con un contrato con nuestro plan, en la que los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Proveedor de la red, proveedor: es el término general para médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica con licencia o certificación de Medicare y del Estado para brindar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total, y en algunos casos, para coordinar y también brindar servicios cubiertos a miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan proveedores del plan.

Determinación de la organización: una decisión que toma nuestro plan sobre la cobertura de ciertos servicios o artículos o la cantidad que le corresponde pagar a usted por los servicios o artículos cubiertos. En este documento, las determinaciones de la organización se denominan “decisiones de cobertura”.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Original Medicare (Medicare tradicional o Medicare de costo por servicio): Original Medicare es ofrecido por el gobierno, y no es un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. En virtud de Original Medicare, los servicios de Medicare están cubiertos al pagar a los médicos, hospitales y otros médicos los montos que establece el Congreso. Puede acudir a cualquier médico, hospital u otro médico que acepte Medicare. Debe pagar un deducible. Medicare paga su parte del monto aprobado por Medicare y usted paga su parte. Original Medicare tiene dos partes: Parte A (Seguro de hospital) y Parte B (Seguro médico) y está disponible en todos los Estados Unidos.

Farmacia fuera de la red: farmacia que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o brindar medicamentos cubiertos a miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene en farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Centro o proveedor fuera de la red: centro o proveedor que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o brindar servicios cubiertos a miembros de nuestro plan. Un proveedor fuera de la red no está empleado por nuestro plan ni pertenece a él o es administrado por él.

Plan PACE: un plan PACE (Programa de atención integral para personas de edad avanzada) combina servicios de atención médica, social y a largo plazo (LTC) para personas frágiles, para ayudarlas a mantener su independencia y su vida en comunidad (en lugar de trasladarlas a un hogar de convalecencia) lo máximo posible. Las personas inscritas en planes PACE reciben beneficios de Medicare y Medicaid a través del plan.

Parte C: consulte la sección Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: el programa de beneficios de medicamentos con receta de Medicare voluntario.

Medicamentos de la Parte D: medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos o no ofrecer todos los medicamentos de la Parte D. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas de la cobertura de la Parte D por el Congreso. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Penalidad por inscripción tardía de la Parte D: monto agregado a su prima mensual para la cobertura de medicamentos de Medicare si está sin cobertura acreditable (cobertura que debe pagar, en promedio, al menos tanto como la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare) durante un período de 63 días consecutivos o más después de que es elegible por primera vez para unirse a un plan de la Parte D. Si pierde la Ayuda adicional, puede estar sujeto a la multa por inscripción tardía si pasa 63 días o más, consecutivos, sin cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados.

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención médica por la cobertura de salud o de medicamentos con receta. Los miembros de CCA Medicare Maximum no tienen una prima del plan.

Proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP): médico u otro proveedor a quien consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar con su proveedor de cuidado primario antes de ver a cualquier otro médico.

Autorización previa: aprobación por adelantado para obtener ciertos servicios o ciertos medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan una autorización previa están marcados en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el vademécum.

Prótesis y ortopedia: artículos médicos que incluyen, sin limitación, aparatos ortopédicos para los brazos, espalda y cuello; miembros artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o función interna del cuerpo, incluidos los suministros de ostomía y la terapia nutricional enteral y parenteral.

Organización para la Mejora de la Calidad (Quality Improvement Organization, QIO): un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos de atención médica a quienes el gobierno federal les paga para controlar y mejorar la atención médica brindada a los pacientes de Medicare.

Límites de cantidad: herramienta administrativa diseñada para limitar el uso de medicamentos selectos por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites pueden ser a la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o por un período determinado.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Herramienta de beneficios en tiempo real: un portal o una aplicación informática en la que los afiliados pueden buscar información completa, precisa, oportuna, clínicamente apropiada y específica sobre el vademécum y los beneficios. Esto incluye montos de costos compartidos, medicamentos del vademécum alternativos que pueden usarse para la misma afección médica que un medicamento determinado y restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a medicamentos alternativos.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen terapia física, terapia del habla y el lenguaje, terapia ocupacional.

Área de servicio: área geográfica donde debe vivir para inscribirse en un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede usar, en general, es también el área en donde puede recibir servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan debe cancelar su inscripción si se muda de forma permanente fuera del área de servicio del plan.

Atención en un centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF): servicios de atención de enfermería especializada y rehabilitación proporcionados de forma continua y todos los días en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo un enfermero matriculado o un médico pueden aplicar.

Plan de necesidades especiales: un tipo especial de plan Medicare Advantage que brinda atención médica más específica para grupos específicos de personas, como aquellas que tienen Medicare y Medicaid, viven en un hogar de convalecencia o tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Terapia de pasos: una herramienta de utilización que requiere que primero pruebe otro medicamento para tratar su afección médica, antes de que cubramos el medicamento que su médico tal vez recetó inicialmente.

Ingreso complementario del Seguro Social (SSI): un beneficio mensual que el Seguro Social paga a las personas con ingresos y recursos limitados que están discapacitadas, ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son lo mismo que los beneficios del Seguro Social.

Servicios de necesidad de urgencia: servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red no están disponibles o no se puede acceder a ellos de manera temporal, o cuando el afiliado está fuera del área de servicio. Por ejemplo, cuando necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser necesarios de inmediato y por razones médicas.

Servicios para Miembros de CCA Medicare Maximum

Método	Servicios para Miembros – Información de contacto
LLAME	(855) 959-5855 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo: los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del este. Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere equipo telefónico especial y está destinado únicamente a personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana; del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes.
FAX	813-472-8203
POR CORREO	CCA Health Michigan PO BOX 21063 EAGEN, MN 55121
SITIO WEB	www.ccahealthmi.org

Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) de Michigan

El Programa Estatal de Asistencia para Seguros Médicos de Michigan es un programa estatal que obtiene dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos locales a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
TELÉFONO	1-800-803-7174
POR CORREO	Michigan Medicare/Medicaid Assistance Program 6105 W. St. Joseph Hwy., Suite 204 Lansing, MI 48917-4850
SITIO WEB	www.mmapinc.org

Declaración de divulgación de la PRA Conforme a la Ley de Reducción de Trámites (PRA) de 1995, ninguna persona tiene la obligación de responder ante la recopilación de información, a menos que muestre un número de control de OMB válido. El número de control válido de la OMB para esta solicitud de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850. © 2023 CCA Health Michigan