evidencia de cobertura

Sus beneficios y servicios de salud y la cobertura de medicamentos recetados de Medicare como Miembro de
Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 (HMO)

Condado de San Diego
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Blue Shield of California is an independent member of the Blue Shield Association MA053-EOC-SD2S-1021

blue california

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Evidencia de Cobertura:

Sus beneficios y servicios de salud y su cobertura de medicamentos recetados de Medicare como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 (HMO)

Este folleto le brinda los detalles sobre su cobertura de atención de la salud y de medicamentos recetados de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Le explica cómo obtener cobertura para los servicios de atención de la salud y los medicamentos recetados que necesite. **Es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este plan, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, es ofrecido por California Physicians' Service (que opera bajo el nombre de Blue Shield of California). (En esta *Evidencia de Cobertura,* los términos "nosotros", "nos" o "nuestro/a/os/as" hacen referencia a California Physicians' Service (que opera bajo el nombre de Blue Shield of California). Los términos "plan" o "nuestro plan" hacen referencia a Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2).

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

Comuníquese con Atención al Cliente llamando al (800) 776-4466 para solicitar información adicional. (Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 711). El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año.

Esta información puede estar disponible en otros formatos, incluso en braille y en letra grande. Llame a Atención al Cliente al número que aparece más arriba si necesita la información del plan en otro formato. Si desea recibir los materiales de su plan por correo electrónico, inicie sesión en blueshieldca.com/login, haga clic en "Edit Profile" (Editar perfil) en su tablero myblueshield para ir a su página de perfil y, luego, seleccione *Yes, save paper, Send by Email* (Sí, deseo ahorrar papel; enviar por correo electrónico) en "Communications preferences" (Preferencias de comunicación) para indicar que prefiere esa forma de entrega. Si no tiene una cuenta, haga clic en "Create account" (Crear una cuenta) y seleccione "Email" (Correo electrónico) como forma de entrega durante el proceso de registro.

Es posible que, a partir del 1 de enero de 2023, haya cambios en los beneficios, las primas, los deducibles y/o los copagos/coseguros.

El formulario, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Se le enviará un aviso cuando sea necesario.

H5928_21_388I_053_C_SP SNR 09162021

OMB Approval 0938-1051 (Expires: February 29, 2024)

Evidencia de Cobertura para el año 2022

Índice

Esta lista de capítulos y números de página es su punto de partida. Para obtener más ayuda a fin de encontrar la información que necesita, consulte la primera página de cada capítulo. **Al comienzo de cada capítulo encontrará una lista detallada de temas.**

Capítulo 1. Los primeros pasos como miembro 5

Explica lo que significa estar en un plan de salud de Medicare y cómo utilizar este folleto. Brinda información sobre los materiales que le enviaremos, la prima del plan, la multa por inscripción tardía de la Parte D, la tarjeta de membresía del plan y cómo mantener actualizados los registros de membresía.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes 25

Brinda información sobre cómo comunicarse con nuestro plan (Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2) y con otras organizaciones, como Medicare, el Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP), la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization), las oficinas del Seguro Social, Medicaid (el programa estatal de seguros de salud para personas de bajos ingresos), programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos recetados y la Junta de Retiro Ferroviario (Railroad Retirement Board).

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos 44

Explica los aspectos importantes que debe tener en cuenta para recibir atención médica como miembro de nuestro plan. Los temas incluyen cómo usar los proveedores de la red del plan y cómo obtener atención cuando tiene una emergencia.

Capítulo 4. Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar 63

Brinda información detallada sobre los tipos de atención médica que están cubiertos y que *no* están cubiertos para usted como miembro de nuestro plan. Explica qué porción del costo le corresponderá pagar por su atención médica cubierta.

Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D 136

Describe las normas que debe respetar para obtener sus medicamentos de la Parte D. Explica cómo utilizar la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan para averiguar qué medicamentos tienen cobertura. Indica qué tipos de medicamentos *no* están cubiertos. Describe los diversos tipos de restricciones que

se aplican a la cobertura de algunos medicamentos. Explica dónde hacer surtir las recetas. Brinda información acerca de los programas del plan sobre seguridad y administración de los medicamentos.

Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D 164

Describe las tres etapas de cobertura de medicamentos (Etapa de Cobertura Inicial, Etapa de Brecha de Cobertura y Etapa de Cobertura para Catástrofes) y cómo estas etapas afectan lo que paga por sus medicamentos. Explica los cinco niveles de costo compartido para los medicamentos de la Parte D e indica lo que usted debe pagar por un medicamento en cada nivel de costo compartido.

Capítulo 7. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos 185

Explica cómo y cuándo enviarnos una factura en caso de que desee solicitarnos que le reembolsemos la porción del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos que nos corresponde a nosotros.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades 194

Describe los derechos y responsabilidades que tiene como miembro de nuestro plan. Explica qué puede hacer si considera que no se están respetando sus derechos.

Capítulo 9. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas) 207

Explica paso a paso qué puede hacer si tiene problemas o inquietudes como miembro de nuestro plan.

- Describe cómo solicitar que se tomen decisiones de cobertura y cómo presentar apelaciones si tiene problemas para obtener la atención médica o los medicamentos recetados que usted cree que nuestro plan cubre. Esto incluye solicitarnos que hagamos excepciones a las normas, que apliquemos restricciones adicionales sobre su cobertura de medicamentos recetados o que sigamos cubriendo la atención hospitalaria y algunos tipos de servicios médicos si considera que su cobertura está terminando prematuramente.
- Explica cómo presentar quejas acerca de la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente y otras inquietudes.

Capítulo 10. Cómo terminar su membresía en el plan 270

Explica cómo y cuándo puede terminar su membresía en el plan. Describe situaciones en las que nuestro plan debe terminar su membresía.

Capítulo 11. Avisos legales 281

Incluye avisos acerca de la ley vigente y sobre prácticas contra la discriminación.

Error! Reference source not found. **..... 289**

Explica términos clave que se utilizan en este folleto.

CAPÍTULO 1

Los primeros pasos como miembro

Capítulo 1. Los primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción ... 7
Sección 1.1 Usted está inscrito en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, que es un plan HMO de Medicare ... 7
Sección 1.2 ¿De qué se trata el folleto *Evidencia de Cobertura*? ... 7
Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura* ... 7

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos debe reunir para ser miembro del plan? ... 8
Sección 2.1 Los requisitos que debe reunir para obtener acceso al plan ... 8
Sección 2.2 ¿Qué son la Parte A y la Parte B de Medicare? ... 8
Sección 2.3 Área de servicio del plan para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 ... 9
Sección 2.4 Ciudadanía estadounidense o presencia legal en el país ... 9

SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales recibirá de nosotros? ... 9
Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener toda la atención y los medicamentos recetados cubiertos ... 9
Sección 3.2 El *Directorio de Proveedores*: su guía para consultar todos los proveedores de la red del plan ... 10
Sección 3.3 El *Directorio de Farmacias*: su guía para consultar las farmacias de la red ... 11
Sección 3.4 La Lista de Medicamentos Cubiertos *(Formulario)* del plan ... 11
Sección 3.5 La *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada "EOB de la Parte D"): informes con un resumen de los pagos realizados por sus medicamentos recetados de la Parte D ... 12

SECCIÓN 4 Su prima mensual para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 ... 12
Sección 4.1 ¿Cuánto cuesta su prima del plan? ... 12

SECCIÓN 5 ¿Debe pagar la "multa por inscripción tardía" de la Parte D? ... 13
Sección 5.1 ¿Qué es la "multa por inscripción tardía" de la Parte D? ... 13
Sección 5.2 ¿Cuánto es la multa por inscripción tardía de la Parte D? ... 14
Sección 5.3 En algunos casos, puede inscribirse tarde y no tener que pagar la multa ... 15
Sección 5.4 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía de la Parte D? ... 15

SECCIÓN 6 ¿Tiene que pagar una cantidad adicional de la Parte D debido a su ingreso? ... 16

Sección 6.1 ¿Quién debe pagar una cantidad adicional de la Parte D debido al ingreso? ... 16

Sección 6.2 ¿Cuánto es la cantidad adicional de la Parte D? ... 16

Sección 6.3 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional de la Parte D? ... 17

Sección 6.4 ¿Qué pasa si no paga la cantidad adicional de la Parte D? ... 17

SECCIÓN 7 Más información sobre su prima mensual ... 17

Sección 7.1 Si usted debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, hay varias maneras de pagarla ... 18

Sección 7.2 ¿Podemos cambiar la prima mensual de su plan durante el año? ... 20

SECCIÓN 8 Mantenga actualizado su registro de membresía en el plan ... 21

Sección 8.1 Cómo asegurarse de que la información que tenemos sobre usted sea correcta ... 21

SECCIÓN 9 Garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud ... 22

Sección 9.1 Nos aseguramos de proteger la información sobre su salud ... 22

SECCIÓN 10 Cómo funciona otro seguro con nuestro plan ... 22

Sección 10.1 ¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro? ... 22

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Usted está inscrito en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, que es un plan HMO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir su cobertura de atención de la salud y de medicamentos recetados de Medicare a través de nuestro plan, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2.

Hay distintos tipos de planes de salud de Medicare. Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 es un plan HMO de Medicare Advantage (HMO son las siglas de "Health Maintenance Organization", Organización para el Mantenimiento de la Salud), aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada.

La cobertura de este plan cumple con los requisitos exigidos para ser considerada una cobertura de salud calificada (QHC, por sus siglas en inglés) y cumple con el requisito individual de responsabilidad compartida de la Patient Protection and Affordable Care Act (ACA, Ley de Protección al Paciente y Atención Médica Económica). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

Sección 1.2 ¿De qué se trata el folleto *Evidencia de Cobertura*?

Este folleto denominado *Evidencia de Cobertura* le explica cómo obtener cobertura de Medicare para su atención médica y sus medicamentos recetados por medio de nuestro plan. Además, le explica sus derechos y responsabilidades, qué está cubierto y lo que debe pagar como miembro del plan.

La palabra "cobertura" y la frase "servicios cubiertos" se refieren a la atención y los servicios médicos y a los medicamentos recetados que están a su disposición como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2.

Es importante que sepa cuáles son las normas del plan y qué servicios están a su disposición. Lo invitamos a dedicar el tiempo necesario a leer este folleto denominado *Evidencia de Cobertura*.

Si tiene alguna duda, inquietud o simplemente una pregunta, comuníquese con Atención al Cliente de nuestro plan. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura*

Es parte de nuestro contrato con usted

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted respecto de la manera en que Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* y todos los

avisos que reciba de nosotros acerca de cambios en su cobertura o condiciones que afecten su cobertura. A estos avisos a veces se los denomina “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato será válido durante los meses en los que usted esté inscrito en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

En cada nuevo año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 después del 31 de diciembre de 2022. También podemos optar por dejar de ofrecer el plan o por ofrecerlo en un área de servicio diferente después del 31 de diciembre de 2022.

Medicare debe aprobar nuestro plan todos los años

Medicare (el organismo Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid [Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS]) debe aprobar Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 todos los años. Usted puede seguir recibiendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan en la medida en que decidamos seguir ofreciendo el plan y que Medicare renueve la aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos debe reunir para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Los requisitos que debe reunir para obtener acceso al plan

Usted podrá obtener acceso a nuestro plan como miembro siempre que cumpla con todos los requisitos siguientes:

- Usted cuenta con la Parte A y la Parte B de Medicare. (En la Sección 2.2, se brinda información acerca de la Parte A y la Parte B de Medicare).
- Usted vive en nuestra área geográfica de servicio. (En la Sección 2.3 a continuación, se describe nuestra área de servicio).
- Usted es ciudadano de los Estados Unidos o está en el país de manera legal.

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

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

- La Parte A de Medicare generalmente ayuda a cubrir servicios brindados por hospitales (servicios para pacientes internados, centros de enfermería especializada o agencias de salud en el hogar).
- La Parte B de Medicare es para la mayoría de los demás servicios médicos (como los servicios del médico, tratamiento de infusión en el hogar y otros servicios para pacientes

ambulatorios) y para ciertos artículos (como suministros y equipos médicos duraderos [DME, por sus siglas en inglés]).

Sección 2.3 Área de servicio del plan para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2

Si bien Medicare es un programa federal, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 está disponible únicamente para personas que viven 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. Se describe el área de servicio a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados dentro de California: **condado de San Diego**

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Una vez que se mude, tendrá un Período de Inscripción Especial que le permitirá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva localidad.

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

Sección 2.4 Ciudadanía estadounidense o presencia legal en el país

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar en los Estados Unidos de manera legal. Medicare (el organismo Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid [Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS]) le avisará a Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 si usted no reúne los requisitos necesarios para seguir siendo miembro en función de esta condición. Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 deberá cancelar su inscripción si usted no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales recibirá de nosotros?

Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener toda la atención y los medicamentos recetados cubiertos

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de membresía de nuestro plan cada vez que reciba un servicio cubierto por este plan y para los medicamentos recetados que obtenga en las farmacias de la red. También debe presentarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. Este es un ejemplo de la apariencia de su tarjeta de membresía:

NO use su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para los servicios médicos cubiertos mientras es miembro de este plan. Si usa su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de membresía de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, es posible que el costo total de los servicios médicos corra por su propia cuenta. Guarde su tarjeta de Medicare en un sitio seguro. Es posible que deba mostrarla cuando necesite servicios hospitalarios o servicios de atención paliativa, o bien cuando participe en estudios de investigación de rutina.

Por qué es tan importante que lo recuerde: Si obtiene servicios cubiertos usando su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare, en lugar de su tarjeta de membresía de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, mientras es miembro del plan, es posible que el costo total corra por su propia cuenta.

Si su tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o se la roban, llame inmediatamente a Atención al Cliente y le enviaremos una tarjeta nueva. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Sección 3.2 El *Directorio de Proveedores*: su guía para consultar todos los proveedores de la red del plan

El *Directorio de Proveedores* incluye detalles sobre los proveedores de la red.

¿Qué son los “proveedores de la red”?

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención de la salud, grupos médicos, hospitales y demás centros de atención de la salud que tienen convenio con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como la totalidad del pago. Hemos acordado que estos proveedores les brinden servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. La versión más actualizada de la lista de proveedores está disponible en nuestro sitio web **blueshieldca.com/find-a-doctor**.

¿Por qué es necesario que sepa qué proveedores forman parte de nuestra red?

Es importante saber qué proveedores forman parte de nuestra red porque, con limitadas excepciones, mientras sea miembro de nuestro plan, usted debe usar proveedores de la red para obtener su atención y servicios médicos. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios urgentemente

necesarios cuando la red no está disponible (por lo general, cuando usted está fuera del área), los servicios de diálisis fuera del área y los casos en los que Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 autoriza el uso de proveedores fuera de la red. Consulte el Capítulo 3, *Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos*, para obtener información más específica sobre la cobertura de emergencia, la cobertura fuera de la red y la cobertura fuera del área.

Si no tiene su copia del *Directorio de Proveedores*, puede solicitarla a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Puede pedirle a Atención al Cliente más información sobre los proveedores de la red, incluso sobre sus cualificaciones. También puede consultar el *Directorio de Proveedores* en **blueshieldca.com/find-a-doctor**, o bien descargarlo de este sitio web. Tanto Atención al Cliente como el sitio web pueden brindarle la información más actualizada acerca de los cambios en los proveedores de la red.

Sección 3.3 El *Directorio de Farmacias*: su guía para consultar las farmacias de la red

¿Qué son las "farmacias de la red"?

Las farmacias de la red son todas las farmacias que han acordado surtir las recetas de medicamentos cubiertos para los miembros de nuestro plan.

¿Por qué es necesario que sepa qué farmacias están incluidas en nuestra red?

Puede usar el *Directorio de Farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea usar. Nuestra red de farmacias también presenta cambios para el próximo año. Puede obtener acceso al *Directorio de Farmacias* actualizado en nuestro sitio web **blueshieldca.com/medpharmacy2022**. También puede llamar a Atención al Cliente para solicitar información actualizada sobre los proveedores o pedirnos que le enviemos un *Directorio de Farmacias* por correo postal. **Consulte el *Directorio de Farmacias* 2022 para averiguar qué farmacias están en nuestra red**.

En el *Directorio de Farmacias*, también podrá consultar qué farmacias de la red tienen costo compartido preferido, el cual puede ser más bajo que el costo compartido estándar ofrecido por otras farmacias de la red para algunos medicamentos.

Si no tiene el *Directorio de Farmacias*, puede solicitar una copia a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). En cualquier momento, puede llamar a Atención al Cliente para obtener información actualizada sobre los cambios en la red de farmacias. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web **blueshieldca.com/medpharmacy2022**.

Sección 3.4 La Lista de Medicamentos Cubiertos *(Formulario)* del plan

El plan tiene una *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. La manera breve de referirse a esta lista es "Lista de Medicamentos". Indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Los

medicamentos de esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de Medicamentos de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2.

La Lista de Medicamentos también le informa si hay alguna norma que restrinja la cobertura de sus medicamentos.

Le brindaremos una copia de la Lista de Medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada acerca de qué medicamentos están cubiertos, puede visitar el sitio web del plan (**blueshieldca.com/medformulary2022**) o llamar a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 3.5 La *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada "EOB de la Parte D"): informes con un resumen de los pagos realizados por sus medicamentos recetados de la Parte D

Cuando use sus beneficios de medicamentos recetados de la Parte D, le enviaremos un informe resumido para que comprenda y lleve un registro de los pagos que se han realizado por sus medicamentos recetados de la Parte D. Este informe resumido se denomina *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada "EOB de la Parte D").

La *Explicación de Beneficios de la Parte D* le indica la cantidad total que se ha gastado (entre usted, otras personas en su nombre y nosotros) en sus medicamentos recetados de la Parte D, así como la cantidad total que se pagó por cada uno de sus medicamentos recetados de la Parte D durante cada mes en el que se usó el beneficio de la Parte D. La EOB de la Parte D brinda más información sobre los medicamentos que usted toma, como aumentos en los precios y otros medicamentos con costos compartidos más bajos que pudieran estar disponibles. Debe consultarle al profesional que extiende sus recetas sobre estas opciones con costos más bajos. En el Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*, encontrará más información sobre la *Explicación de Beneficios de la Parte D* y sobre cómo puede ayudarlo a llevar un registro de su cobertura de medicamentos.

También se le entregará la *Explicación de Beneficios de la Parte D* cuando lo solicite. Para obtener una copia, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 4 Su prima mensual para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2

Sección 4.1 ¿Cuánto cuesta su prima del plan?

Usted no paga una prima mensual del plan aparte para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero paguen su prima de la Parte B).

En algunos casos, su prima del plan puede ser mayor

En algunos casos, es posible que su prima del plan sea mayor que la cantidad indicada anteriormente en la Sección 4.1. Esos casos se describen a continuación.

- Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** de la Parte D por no haberse inscrito en ningún plan de medicamentos de Medicare en cuanto reunieron los requisitos necesarios o por no haber contado con una cobertura de medicamentos recetados "acreditable" durante un período de 63 días seguidos o más. ("Acreditable" significa que se espera que la cobertura de medicamentos pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). Para estos miembros, la multa por inscripción tardía de la Parte D se suma a la prima mensual del plan. La cantidad de la prima será la prima mensual del plan más la cantidad de la multa por inscripción tardía de la Parte D que les corresponda.
    - Si debe pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D, el costo dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D o sin otra cobertura de medicamentos recetados acreditable. La multa por inscripción tardía de la Parte D está explicada en la Sección 5 del Capítulo 1.
    - Si usted tiene una multa por inscripción tardía de la Parte D y no la paga, se podría cancelar su inscripción en el plan.
- Es posible que algunos miembros deban pagar una tarifa adicional, conocida como "cantidad de ajuste mensual según el ingreso de la Parte D" (o IRMAA), si, en el informe de declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) de 2 años atrás, su ingreso bruto ajustado y modificado sobrepasó cierta cantidad. Los miembros sujetos a la IRMAA deberán pagar la cantidad de la prima estándar y esta tarifa adicional, que se agregará a su prima. En la Sección 6 del Capítulo 1 se explica la IRMAA en mayor detalle.

SECCIÓN 5 ¿Debe pagar la "multa por inscripción tardía" de la Parte D?

Sección 5.1 ¿Qué es la "multa por inscripción tardía" de la Parte D?

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

La multa por inscripción tardía es una cantidad que se agrega a su prima de la Parte D. Es posible que deba una multa por inscripción tardía de la Parte D si, en cualquier momento después de que haya terminado su período de inscripción inicial, hubo un período de 63 días seguidos o más en el que no tuvo cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados. (Una "cobertura acreditable de medicamentos recetados" es una cobertura que cumple con los requisitos mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). El costo de la multa por

inscripción tardía dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D o sin otra cobertura de medicamentos recetados acreditable. Usted deberá pagar esta multa durante el tiempo que tenga la cobertura de la Parte D.

La primera vez que se inscribe en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, le informamos la cantidad de la multa. Su multa por inscripción tardía de la Parte D se considera su prima del plan. Si no paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos recetados.

Sección 5.2 ¿Cuánto es la multa por inscripción tardía de la Parte D?

Medicare determina la cantidad de la multa. Funciona de esta manera:

- En primer lugar, cuente la cantidad de meses completos que demoró en inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare después de haber reunido los requisitos necesarios para poder inscribirse. O bien cuente la cantidad de meses completos durante los cuales no tuvo cobertura acreditable de medicamentos recetados si la interrupción en la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. A modo de ejemplo, si usted permanece 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Después, Medicare determina la cantidad de la prima mensual promedio de los planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior. En el año 2022, esta cantidad de la prima promedio será de $33.37.
- Para calcular su multa mensual, debe multiplicar el porcentaje de la multa por la prima mensual promedio y, después, redondear el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería 14% por $33.37, lo que equivale a $4.67. Esto se redondea a $4.70. Esta cantidad se agregaría **a la prima mensual de quienes deban pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D**.

Hay tres aspectos importantes que deben tenerse en cuenta sobre esta multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- En primer lugar, **la multa puede cambiar todos los años**, ya que la prima mensual promedio también puede cambiar todos los años. Si aumenta la prima promedio nacional (según lo determine Medicare), su multa será mayor.
- En segundo lugar, **usted seguirá pagando una multa** todos los meses mientras esté inscrito en un plan que ofrezca beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- En tercer lugar, si tiene menos de 65 años y actualmente recibe beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D volverá a cero cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años de edad, su multa por inscripción tardía de la Parte D dependerá exclusivamente de los meses durante los cuales no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial al cumplir la edad requerida para obtener acceso a Medicare.

Sección 5.3 En algunos casos, puede inscribirse tarde y no tener que pagar la multa

Incluso si usted se ha demorado en inscribirse en un plan con cobertura de la Parte D de Medicare en cuanto reunió los requisitos necesarios por primera vez, hay casos en los que no tendrá que pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D.

No tendrá que pagar una multa por inscripción tardía en ninguno de estos casos:

- Si usted ya tiene una cobertura de medicamentos recetados que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare. Medicare denomina esto **"cobertura acreditable de medicamentos"**. Para tener en cuenta:
  - La cobertura acreditable podría incluir la cobertura de medicamentos ofrecida por un exempleador o una unión, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o su Departamento de Recursos Humanos le informarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Esta información se le puede enviar en una carta o puede incluirse en un boletín de noticias del plan. Guarde esta información, ya que puede necesitarla si más adelante se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.
    - Para tener en cuenta: Si recibe un "certificado de cobertura acreditable" al terminar su cobertura de salud, es posible que esto no signifique que su cobertura de medicamentos recetados fuese acreditable. En el aviso, debe constar que usted tenía una cobertura "acreditable" de medicamentos recetados que se esperaba que pague lo mismo que paga el plan de medicamentos recetados estándar de Medicare.
  - Las siguientes alternativas *no* se consideran coberturas acreditables de medicamentos recetados: tarjetas de descuentos para medicamentos recetados, clínicas gratuitas y sitios web de descuentos para medicamentos.
  - Para obtener información adicional sobre la cobertura acreditable, consulte su folleto *Medicare & You 2022* (Medicare y usted 2022) o llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo durante las 24 horas, cualquier día de la semana.
- Si no tuvo cobertura acreditable por un período inferior a 63 días seguidos.
- Si recibe "Ayuda Complementaria" de Medicare.

Sección 5.4 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía de la Parte D?

Si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión de la decisión sobre dicha multa. Por lo general, usted debe solicitar

esta revisión **en un plazo de 60 días** a partir de la fecha que aparece en la primera carta que recibió, en la que se le informaba que debía pagar una multa por inscripción tardía. Si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, es posible que no tenga otra posibilidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía. Llame a Atención al Cliente para obtener más información acerca de cómo hacerlo. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Importante: No deje de pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D mientras espera una revisión de la decisión sobre dicha multa. Si lo hace, puede cancelarse su inscripción por no pagar sus primas del plan.

SECCIÓN 6 ¿Tiene que pagar una cantidad adicional de la Parte D debido a su ingreso?

Sección 6.1 ¿Quién debe pagar una cantidad adicional de la Parte D debido al ingreso?

Si, en el informe de declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) de hace 2 años, su ingreso bruto ajustado y modificado (MAGI, por sus siglas en inglés) sobrepasa cierta cantidad, deberá pagar la cantidad de la prima estándar y una cantidad de ajuste mensual según el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA). La IRMAA es una tarifa adicional que se agrega a su prima.

Si usted tiene que pagar una cantidad adicional, el Seguro Social (no su plan de Medicare) le enviará una carta en la que constará la cantidad adicional que debe pagar y cómo hacerlo. La cantidad adicional se deducirá de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de Retiro Ferroviario (Railroad Retirement Board) o de la Oficina de Administración de Personal (Office of Personnel Management), sin importar cómo pague normalmente su prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir la cantidad adicional adeudada. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir la cantidad adicional, recibirá una factura de Medicare. **Usted debe pagar esa cantidad adicional al Gobierno. No es posible pagarla conjuntamente con su prima mensual del plan.**

Sección 6.2 ¿Cuánto es la cantidad adicional de la Parte D?

Si, en el informe de declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS), su ingreso bruto ajustado y modificado (MAGI, por sus siglas en inglés) sobrepasa cierta cantidad, deberá pagar una cantidad adicional además de su prima mensual del plan. Para obtener más información sobre la cantidad adicional que posiblemente deba pagar según sus ingresos, visite www.medicare.gov/part-d/costs/premiums/drug-plan-premiums.html.

Sección 6.3 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional de la Parte D?

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

Sección 6.4 ¿Qué pasa si no paga la cantidad adicional de la Parte D?

La cantidad adicional se paga directamente al Gobierno (no a su plan de Medicare) por su cobertura de la Parte D de Medicare. Si se le exige por ley que pague la cantidad adicional y no lo hace, se cancelará su inscripción en el plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.

SECCIÓN 7 Más información sobre su prima mensual

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, recibirá una reducción de la prima de la Parte B. Reduciremos su prima mensual de la Parte B en $49 por mes. Medicare establece esta reducción y la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) la administra. Según la manera en que pague su prima de la Parte B de Medicare, la reducción puede verse reflejada en su cheque del Seguro Social o en el resumen de su prima de la Parte B de Medicare. Es posible que la aprobación de las reducciones demore varios meses; sin embargo, recibirá un crédito total.

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se detalló anteriormente en la Sección 2, a fin de reunir los requisitos necesarios para nuestro plan, debe tener tanto la Parte A como la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan (quienes no reúnen los requisitos para tener acceso a la Parte A sin prima) pagan una prima por la Parte A de Medicare. La mayoría de los miembros del plan pagan una prima por la Parte B de Medicare. **Usted debe seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.**

Si, en el informe de declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) de hace 2 años, su ingreso bruto ajustado y modificado (MAGI, por sus siglas en inglés) sobrepasa cierta cantidad, deberá pagar la cantidad de la prima estándar y una cantidad de ajuste mensual según el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA). La IRMAA es una tarifa adicional que se agrega a su prima.

- **Si usted debe pagar la cantidad adicional y no lo hace, se <u>cancelará su inscripción</u> en el plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.**
- Si usted tiene que pagar una cantidad adicional, el Seguro Social (**no su plan de Medicare**) le enviará una carta en la que constará la cantidad adicional que debe pagar.
- Para obtener más información sobre las primas de la Parte D según los ingresos, consulte la Sección 6 del Capítulo 1 de este folleto. También puede visitar el sitio web

www.medicare.gov o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. También puede llamar al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-800-325-0778.

En su copia del folleto *Medicare & You 2022* (Medicare y usted 2022), encontrará información sobre las primas de Medicare; consulte la sección denominada "2022 Medicare Costs" (Costos de Medicare para el año 2022). Allí se explica de qué manera varían las primas de la Parte B y de la Parte D de Medicare según los diferentes ingresos de las personas. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del folleto *Medicare & You 2022* todos los años, durante el otoño. Los nuevos miembros de Medicare la reciben en el transcurso del mes siguiente a su inscripción. También puede descargar una copia del folleto *Medicare & You 2022* del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). Asimismo, puede solicitar una copia impresa llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Sección 7.1 Si usted debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, hay varias maneras de pagarla

Si usted debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, hay tres maneras distintas de pagarla. Usted indicó su preferencia de pago en su solicitud de inscripción, al inscribirse en el plan por primera vez. Si desea cambiar su preferencia de pago, comuníquese con Atención al Cliente al número que está en la contracubierta de este folleto.

Si decide cambiar el método de pago de su multa por inscripción tardía de la Parte D, es posible que su nuevo método de pago demore hasta tres meses en aplicarse. Mientras procesamos su solicitud de cambio de método de pago, usted es responsable de asegurarse de que la multa por inscripción tardía de la Parte D se pague en término.

Opción 1: Puede pagar con cheque

Su multa por inscripción tardía de la Parte D tiene vencimiento mensual y debe pagarse con un cheque, a más tardar, el último día del mes anterior al mes correspondiente a su período de cobertura. Envíe por correo postal todos los pagos realizados con cheque utilizando el sobre con franqueo pagado incluido en su factura mensual. Si pierde su sobre con franqueo pagado, la dirección a la que debe enviar los pagos es la siguiente:

Blue Shield of California – Medicare Advantage
P.O. Box 745843
Los Angeles, CA 90074-5843

Libre todos los cheques a nombre de "Blue Shield of California".

Opción 2: Pagos electrónicos

En vez de pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D con cheque, podrá completar el pago por Internet o por teléfono a través de su tarjeta de crédito/débito o cuenta bancaria en el caso de pagos únicos, o bien podrá inscribirse en AutoPay, nuestro servicio de pago automático. La inscripción en AutoPay es simple. Con este servicio, se completará el pago automático a través de su tarjeta de crédito/débito o cuenta bancaria el día 8 del mes, o alrededor de esta fecha. Para obtener más información sobre sus opciones de pago y sobre cómo inscribirse en AutoPay, visítenos en **blueshieldca.com/medicarewaystopay** o llame al número de Atención al Cliente que está en el dorso de su tarjeta de identificación.

Blue Shield intenta mejorar constantemente los procesos de pago para que sean simples y cómodos. Asegúrese de consultar **blueshieldca.com/medicarewaystopay** para obtener más información.

Opción 3: Puede hacer que su multa por inscripción tardía de la Parte D se deduzca de su cheque mensual del Seguro Social.

Puede hacer que su multa por inscripción tardía de la Parte D se deduzca de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con Atención al Cliente para obtener más información sobre cómo pagar la multa de esta manera. Será un placer ayudarlo con este procedimiento. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Qué debe hacer si tiene dificultades para pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D

La multa por inscripción tardía de la Parte D debe pagarse en nuestras oficinas, a más tardar, el último día del mes anterior al mes correspondiente a su período de cobertura. Si no recibimos el pago de la multa, a más tardar, el último día del mes anterior al mes correspondiente a su cobertura, le enviaremos un aviso para informarle que daremos por terminada su membresía en el plan si no recibimos el pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D en el transcurso de un período de gracia de tres (3) meses. Si se le exige que pague una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagarla para mantener su cobertura de medicamentos recetados.

Si tiene dificultades para pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D en término, comuníquese con Atención al Cliente para saber si podemos indicarle programas que lo ayuden a pagar su multa. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Si damos por terminada su membresía debido a que usted no pagó su multa por inscripción tardía de la Parte D, usted recibirá cobertura de salud mediante Medicare Original.

Si damos por terminada su membresía en el plan debido a que usted no pagó su multa por inscripción tardía de la Parte D, es posible que no pueda recibir la cobertura de la Parte D hasta el próximo año si se inscribe en un nuevo plan durante el período de inscripción anual. Durante el período de inscripción abierta anual de Medicare, podrá inscribirse en un plan de medicamentos recetados independiente o en un plan de salud que también brinde cobertura de medicamentos. (Si usted sigue sin una cobertura de medicamentos “acreditable” durante más de

63 días, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D durante el tiempo que tenga la cobertura de la Parte D).

Al momento de dar por terminada su membresía, es posible que su multa esté aún pendiente de pago. Tenemos derecho a exigir el pago de la cantidad de la multa que usted deba. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro plan que ofrezcamos), deberá pagar la cantidad adeudada para poder inscribirse.

Si usted considera que dimos por terminada su membresía de manera errónea, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una queja. En la Sección 10 del Capítulo 9 de este folleto, se explica cómo presentar una queja. Si el motivo que le impidió pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D durante nuestro período de gracia fue una situación de emergencia que estaba fuera de su control, puede solicitarnos que reconsideremos esta decisión llamando al (800) 776-4466, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 711. Usted debe presentar su solicitud a más tardar 60 días después de la fecha en que termina su membresía.

Sección 7.2 ¿Podemos cambiar la prima mensual de su plan durante el año?

No. No estamos autorizados a empezar a cobrar una prima mensual del plan durante el año. No podemos cambiar la cantidad que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan se cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre y el cambio será válido desde el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que deba empezar a pagar o pueda dejar de pagar una multa por inscripción tardía. (Es posible que se aplique la multa por inscripción tardía si estuvo sin una cobertura de medicamentos recetados “acreditable” durante un período de 63 días seguidos o más). Esto puede pasar si reúne los requisitos necesarios para recibir el programa de “Ayuda Complementaria” o si deja de reunir los requisitos para recibir dicho programa durante el año:

- Si actualmente usted paga la multa por inscripción tardía de la Parte D y reúne los requisitos necesarios para recibir “Ayuda Complementaria” durante el año, estaría en condiciones de dejar de pagar la multa.
- Si deja de recibir Ayuda Complementaria y no cuenta con la cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados durante 63 días seguidos o más, podría quedar sujeto al pago de una multa por inscripción tardía.

En la Sección 7 del Capítulo 2, encontrará más información sobre el programa de “Ayuda Complementaria”.

SECCIÓN 8 Mantenga actualizado su registro de membresía en el plan

Sección 8.1 Cómo asegurarse de que la información que tenemos sobre usted sea correcta

Su registro de membresía contiene información extraída de su formulario de inscripción, como su dirección y número de teléfono. Indica la cobertura específica de su plan, incluidos su médico de atención primaria y su grupo médico/IPA.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de la red del plan necesitan tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red usan su registro de membresía para informarse sobre qué servicios y medicamentos tiene cubiertos y sobre las cantidades de costo compartido que le corresponden a usted**. Por eso, es muy importante que nos ayude a mantener actualizada su información.

Infórmenos sobre los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, su dirección o su número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro de salud que usted tenga (como la brindada por su empleador, el empleador de su cónyuge, una indemnización por accidentes laborales o Medicaid).
- Si tiene alguna reclamación de responsabilidad civil, como las relativas a un accidente automovilístico.
- Si lo han admitido en un hogar de ancianos.
- Si recibe atención de un hospital o una sala de emergencias fuera del área de servicio o fuera de la red.
- Si cambia su parte responsable designada (por ejemplo, una persona que brinda cuidados).
- Si participa actualmente en un estudio de investigación clínica.

Si alguno de estos datos cambia, comuníquese con Atención al Cliente para informarnos el cambio. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

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

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

Medicare nos exige que le solicitemos información sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que usted tenga. Esto se debe a que tenemos que coordinar cualquier otra cobertura que tenga con los beneficios cubiertos por nuestro plan. (Para obtener más

información acerca de cómo funciona nuestra cobertura cuando usted tiene otro seguro, consulte la Sección 10 de este capítulo).

Una vez por año, le enviaremos una carta que incluirá todas las demás coberturas de seguro médico o de medicamentos de las que tengamos conocimiento. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no debe hacer nada al respecto. Si la información es incorrecta o si tiene alguna otra cobertura que no se mencione en la carta, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 9 Garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud

Sección 9.1 Nos aseguramos de proteger la información sobre su salud

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de su historia clínica y de la información protegida sobre su salud. Nosotros garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud como lo exigen dichas leyes.

Para obtener más información acerca de cómo garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud, consulte la Sección 1.3 del Capítulo 8 de este folleto.

SECCIÓN 10 Cómo funciona otro seguro con nuestro plan

Sección 10.1 ¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro?

Cuando usted tiene otro seguro (como la cobertura de salud grupal de un empleador), hay normas establecidas por Medicare que definen si nuestro plan o su otro seguro paga primero. El seguro que paga primero se denomina “pagador primario” y paga hasta los límites de su cobertura. El seguro que paga en segundo lugar se denomina “pagador secundario” y únicamente paga si hay costos que no fueron cubiertos por la cobertura primaria. Es posible que el pagador secundario no pague la totalidad de los costos que no fueron cubiertos.

Estas normas se aplican a la cobertura de un plan de salud grupal de un empleador o de una unión:

- Si usted posee cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal depende de su empleo actual o del empleo actual de un familiar, quien paga primero depende de su edad, de la cantidad de empleados que tenga el empleador y de si usted tiene Medicare de acuerdo con la edad, una discapacidad o insuficiencia renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
    - Si tiene menos de 65 años, tiene una discapacidad y usted o su familiar aún trabajan, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene

100 empleados o más, o si al menos un empleador en un plan para varios empleadores tiene más de 100 empleados.

  - Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge aún trabajan, el plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 empleados o más, o si al menos un empleador en un plan para varios empleadores tiene más de 20 empleados.

- Si usted tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de que usted haya reunido los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare.

Por lo general, estos tipos de cobertura pagan primero por los servicios que se relacionan con cada tipo:

- Seguro contra todo riesgo (incluido el seguro automotor)
- Responsabilidad civil (incluido el seguro automotor)
- Beneficios por la enfermedad del pulmón negro
- Indemnización por accidentes laborales

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

Si usted tiene otro seguro, notifíqueselo al médico, al hospital y a la farmacia. Si tiene consultas sobre quién paga primero o si necesita actualizar la información de su otro seguro, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Es posible que deba brindar su número de identificación de miembro del plan a sus otras aseguradoras (una vez que usted haya confirmado la identidad de estas) para que sus facturas se paguen correctamente y en término.

CAPÍTULO 2

Números de teléfono y recursos importantes

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1 **Información de contacto de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2** (cómo comunicarse con nosotros y cómo obtener acceso a Atención al Cliente del plan)..... **26**

SECCIÓN 2 **Medicare** (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare) **32**

SECCIÓN 3 **Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP)** (ayuda, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare sin cargo)..... **34**

SECCIÓN 4 **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** (patrocinada por Medicare para controlar la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare) **35**

SECCIÓN 5 **Seguro Social** **36**

SECCIÓN 6 **Medicaid** (programa conjunto federal y estatal que ayuda a cubrir los costos médicos de algunas personas con ingresos y recursos limitados) **37**

SECCIÓN 7 **Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos recetados**..... **38**

SECCIÓN 8 **Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario** **41**

SECCIÓN 9 **¿Tiene “seguro grupal” u otro seguro de salud de un empleador?**..... **42**

SECCIÓN 1 Información de contacto de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 (cómo comunicarse con nosotros y cómo obtener acceso a Atención al Cliente del plan)

Cómo comunicarse con Atención al Cliente de nuestro plan

Si tiene alguna pregunta relacionada con reclamaciones, facturación o tarjetas de miembro, llame o escriba a Atención al Cliente de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Será un placer ayudarlo.

Modo de contacto	Información de contacto de Atención al Cliente
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil. Atención al Cliente también cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
FAX	(877) 251-6671
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91365-9856
SITIO WEB	**blueshieldca.com/medicare**

Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos acerca de sus beneficios y de su cobertura o acerca de la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).*

Puede llamarnos si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso para tomar decisiones de cobertura.

Modo de contacto	Información de contacto para solicitar decisiones de cobertura sobre su atención médica
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
FAX	(877) 251-6671
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856
SITIO WEB	**blueshieldca.com/medicare**

Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D

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

Modo de contacto	Información de contacto para presentar apelaciones sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
FAX	(916) 350-6510
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 Appeals & Grievances Department P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856
SITIO WEB	**blueshieldca.com/medappeals**

Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su atención médica o los medicamentos recetados de la Parte D

Usted puede presentar una queja en contra de nuestro plan o en contra de alguno de nuestros proveedores de la red, incluidas las quejas relacionadas con la calidad de su atención. Este tipo de queja no incluye conflictos relacionados con la cobertura ni con los pagos. (Si su problema está relacionado con la cobertura o los pagos del plan, debe consultar la sección anterior sobre cómo presentar una apelación). 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)*.

Modo de contacto	Información de contacto para presentar quejas sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
FAX	(916) 350-6510
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 Appeals & Grievances Department P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856
SITIO WEB DE MEDICARE	Usted puede presentar una queja sobre Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare a través de Internet, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre sus medicamentos recetados de la Parte D

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos acerca de sus beneficios y de su cobertura o acerca de la cantidad que pagaremos por sus medicamentos recetados que estén cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en su plan. Para obtener más información acerca de cómo solicitar decisiones de cobertura sobre sus medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*.

Modo de contacto	Información de contacto para solicitar decisiones de cobertura sobre sus medicamentos recetados de la Parte D
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
FAX	(888) 697-8122
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 P.O. Box 2080, Oakland, CA 94612-0850
SITIO WEB	**blueshieldca.com/medicare**

Adónde debe enviar una solicitud para que paguemos nuestra porción del costo de la atención médica o de un medicamento que ha recibido

Para obtener más información sobre las situaciones en las que puede necesitar solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que ha recibido de un proveedor, consulte el Capítulo 7, *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos*.

Para tener en cuenta: 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)*, para obtener más información.

Modo de contacto	Información de contacto para presentar solicitudes de pago
TEL.	(800) 776-4466 El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Cuando deje un mensaje, incluya su nombre, su número de teléfono y el horario en que llamó, y un representante le devolverá la llamada en no más de un día hábil.
Modo de contacto	**Información de contacto para presentar solicitudes de pago por atención médica**
FAX	(877) 251-6671
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91365-9856
Modo de contacto	**Información de contacto para presentar solicitudes de pago por medicamentos recetados de la Parte D**
CORREO	Blue Shield of California P.O. Box 52066 Phoenix, AZ 85072-2066
SITIO WEB	**blueshieldca.com/medicare**

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

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

El organismo federal a cargo de Medicare se denomina Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services), a veces llamado “CMS”, por sus siglas en inglés. Este organismo tiene un contrato con las organizaciones de Medicare Advantage, entre las que estamos incluidos nosotros.

Modo de contacto	Información de contacto de Medicare
TEL.	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas, cualquier día de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Modo de contacto	Información de contacto de Medicare
SITIO WEB	www.medicare.gov Este es el sitio web oficial del Gobierno para Medicare. Brinda información actualizada sobre Medicare y temas actuales de Medicare. Además, contiene información sobre hospitales, hogares de ancianos, médicos, agencias de salud en el hogar y centros de diálisis. Incluye folletos que se pueden imprimir directamente desde una computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado. El sitio web de Medicare cuenta también con información detallada sobre los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare y las opciones de inscripción por medio de las siguientes herramientas: • **Herramienta sobre requisitos de Medicare:** Brinda información que permite determinar si reúne los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare. • **Buscador de planes de Medicare (Medicare Plan Finder):** Brinda información personalizada acerca de los planes de medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas de Medigap (seguro suplementario de Medicare) que están disponibles en su área. Estas herramientas brindan un cálculo *aproximado* de cuáles podrían ser sus costos de bolsillo en diferentes planes de Medicare. También puede usar el sitio web para informarle a Medicare cualquier queja que tenga sobre Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2: • **Infórmele su queja a Medicare:** Usted puede presentar una queja sobre Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare considera sus quejas con seriedad y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa Medicare. Si no tiene una computadora, es posible que la biblioteca o el centro para personas de la tercera edad de su localidad lo ayuden a visitar este sitio web utilizando una de sus computadoras. También puede llamar a Medicare y explicar qué información busca. El personal se encargará de buscar la información en el sitio web, imprimirla y enviársela. (Puede llamar a Medicare al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP)

(ayuda, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare sin cargo)

El Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa gubernamental que cuenta con asesores entrenados en todos los estados. En California, el SHIP se denomina Programa de Defensa y Asesoramiento sobre Seguros de Salud (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP).

El HICAP es independiente (no está unido a ninguna compañía de seguros ni a ningún plan de salud). Es un programa estatal que recibe fondos del Gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre seguros de salud locales a personas que tienen Medicare.

Los asesores del HICAP pueden ayudarlo con sus preguntas o problemas relativos a Medicare. Pueden ayudarlo a entender los derechos que Medicare le ofrece, ayudarlo a presentar quejas sobre su atención médica o su tratamiento y ayudarlo a resolver problemas relacionados con sus facturas de Medicare. Los asesores del HICAP también pueden ayudarlo a entender las opciones que le ofrece su plan de Medicare y pueden responder preguntas sobre cambios de planes.

MÉTODO PARA OBTENER ACCESO AL SHIP y OTROS RECURSOS:

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

Modo de contacto	HICAP (SHIP de California)
TEL.	(800) 434-0222
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla.
CORREO	California Department of Aging 1300 National Drive, Suite 200, Sacramento, CA 95834-1992
SITIO WEB	https://www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/

SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad (patrocinada por Medicare para controlar la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare)

Hay una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada para prestar servicios a los beneficiarios de Medicare en todos los estados. En el caso de California, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se llama Livanta.

Livanta está compuesta por un grupo de médicos y demás profesionales de atención de la salud, patrocinados por el Gobierno federal. Esta organización está patrocinada por Medicare para controlar y contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare. Livanta es una organización independiente. No está unida a 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 considera que la cobertura de su hospitalización está terminando prematuramente.
- Si considera que la cobertura de su atención de la salud en el hogar, su atención en un centro de enfermería especializada o los servicios prestados por un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) están terminando prematuramente.

Modo de contacto	Livanta (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de California)
TEL.	(877) 588-1123 El horario de atención es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes; de 11:00 a. m. a 3:00 p. m., los sábados y domingos; y de 7:00 a. m. a 3:30 p. m., los días feriados.
TTY	(855) 887-6668 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla.
CORREO	Livanta 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 si una persona reúne los requisitos necesarios y de gestionar la inscripción en Medicare. Pueden obtener acceso a Medicare los ciudadanos estadounidenses y residentes permanentes legales que tengan 65 años o más, que tengan una discapacidad o que sufran de insuficiencia renal terminal y que cumplan con ciertas condiciones. Si usted 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, puede llamar al Seguro Social o dirigirse a la oficina del Seguro Social de su localidad.

El Seguro Social también es responsable de determinar quiénes deben pagar una cantidad adicional por su cobertura de medicamentos de la Parte D por tener mayores ingresos. Si usted recibió una carta del Seguro Social en la que se le informa que debe pagar esta cantidad adicional y tiene preguntas acerca de la cantidad, o si sus ingresos se han reducido como consecuencia de un acontecimiento que ha cambiado su situación de vida, puede comunicarse con el Seguro Social para solicitar una reconsideración.

Si se muda o cambia su dirección postal, es importante que se comunique con el Seguro Social y lo informe.

Modo de contacto	Información de contacto del Seguro Social
TEL.	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes. Puede utilizar los servicios de telefonía automática del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunos trámites durante las 24 horas.
TTY	1-800-325-0778 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes.
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid
(programa conjunto federal y estatal que ayuda a cubrir los costos médicos de algunas personas con ingresos y recursos limitados)

Medicaid es un programa conjunto del Gobierno federal y estatal, que ayuda a cubrir los costos médicos de algunas personas con ingresos y recursos limitados. Algunas personas que tienen Medicare también reúnen los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicaid.

Además, hay programas ofrecidos por medio de Medicaid que ayudan a las personas que tienen Medicare a pagar sus costos de Medicare, tales como sus primas de Medicare. Cada año, estos "Programas de Ahorro de Medicare" (Medicare Savings Programs) ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero:

- **Beneficiario de Medicare que cumple con los requisitos (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Brinda ayuda para pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas que son QMB también reúnen los requisitos necesarios para obtener acceso a los beneficios integrales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare con ingreso bajo especificado (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Brinda ayuda para pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas que son SLMB también reúnen los requisitos necesarios para obtener acceso a los beneficios integrales de Medicaid [SLMB+]).
- **Individuo que cumple con los requisitos (Qualified Individual, QI):** Brinda ayuda para pagar las primas de la Parte B.

- **Individuos discapacitados que actualmente trabajan y cumplen con los requisitos (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** Brinda ayuda para pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con la oficina de Medi-Cal de su localidad o con el Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California (California Department of Health Care Services).

Modo de contacto	Información de contacto del Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California
TEL.	(800) 541-5555 El horario de atención es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.
TTY	(800) 735-2922 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla.
CORREO	California Department of Health Care Services P.O. Box 997413, MS 4400 Sacramento, CA 95899-7413
SITIO WEB	www.dhcs.ca.gov

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

Programa de “Ayuda Complementaria” de Medicare

Medicare brinda “Ayuda Complementaria” para pagar los costos de los medicamentos recetados a las personas que tienen ingresos y recursos limitados. Los recursos incluyen ahorros y acciones, pero no su casa ni su automóvil. Si cumple con los requisitos exigidos, recibirá ayuda para pagar la prima mensual, el deducible anual y los copagos de los medicamentos recetados de cualquier plan de medicamentos de Medicare. Esta “Ayuda Complementaria” también cuenta para sus costos de bolsillo.

Algunas personas cumplen automáticamente con los requisitos exigidos para recibir “Ayuda Complementaria”, sin necesidad de solicitarla. A dichas personas, Medicare les envía una carta por correo postal.

Es posible que usted pueda obtener "Ayuda Complementaria" para pagar las primas y los costos de sus medicamentos recetados. Para saber si cumple con los requisitos para obtener "Ayuda Complementaria", llame a alguno de los siguientes contactos:

- Medicare, al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048 durante las 24 horas, cualquier día de la semana.
- La oficina del Seguro Social, al 1-800-772-1213, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-800-325-0778 (solicitudes).
- La oficina de Medicaid de su estado (solicitudes). (Consulte la Sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto).

Si usted considera que cumple con los requisitos para recibir "Ayuda Complementaria" y que está pagando una cantidad incorrecta de costo compartido cuando obtiene su medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan cuenta con un proceso que le permite solicitar asistencia para obtener pruebas de su nivel de copago apropiado, o bien, si ya tiene las pruebas, brindarnos dichas pruebas.

- Para solicitar asistencia a fin de obtener pruebas de su nivel de copago apropiado, puede llamar a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). De esta manera, podremos enviarle por correo postal o por fax una lista de documentos aceptables como pruebas o leerle la lista por teléfono. Una vez que obtenga las pruebas, o si ya las tiene, puede enviárnoslas por fax al (877) 251-6671 o por correo postal a Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856.
- Cuando recibamos las pruebas que demuestren su nivel de copago, actualizaremos la información en nuestro sistema para que usted pueda pagar el copago correcto cuando obtenga su próximo medicamento recetado en la farmacia. Si usted paga de más por su copago, le haremos un reembolso. Le enviaremos un cheque por la cantidad que pagó en exceso o deduciremos el saldo a su favor de futuros copagos. Si la farmacia no le ha cobrado un copago y tiene registrado su copago como una cantidad que usted adeuda, podemos hacerle el pago directamente a la farmacia. Si un estado pagó en su nombre, podemos hacerle el pago directamente al estado. Comuníquese con Atención al Cliente si tiene alguna pregunta. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare

El Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare brinda descuentos otorgados por los fabricantes en medicamentos de marca para los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la brecha de cobertura y no reciban actualmente "Ayuda Complementaria". En el caso de los medicamentos de marca, el descuento del 70% otorgado por los fabricantes no incluye ninguna tarifa por prescripción correspondiente a los costos incurridos durante la brecha de cobertura. Para los medicamentos de marca, los miembros pagan el 25% del precio negociado y una porción de la tarifa por prescripción.

Si usted alcanza la brecha de cobertura, aplicaremos automáticamente el descuento cuando la farmacia le facture su medicamento recetado, y su Explicación de Beneficios de la

Parte D ("EOB de la Parte D") mostrará los descuentos que hayan sido brindados. Tanto la cantidad que usted paga como la cantidad descontada por el fabricante cuentan para sus costos de bolsillo como si usted las hubiera pagado y le permiten acercarse más al final de la brecha de cobertura. La cantidad pagada por el plan (5%) no cuenta para sus costos de bolsillo.

Usted también recibe cierta cobertura de medicamentos genéricos. Si usted alcanza la brecha de cobertura, el plan paga el 75% del precio de los medicamentos genéricos, y usted paga el 25% restante del precio. En el caso de los medicamentos genéricos, la cantidad que el plan paga (75%) no cuenta para sus costos de bolsillo. Solo cuenta la cantidad que usted paga; dicha cantidad le permite acercarse más al final de la brecha de cobertura. Asimismo, la tarifa por prescripción está incluida como parte del costo del medicamento.

El Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare está disponible en todo el país. Debido a que Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 ofrece cobertura adicional para la brecha durante la Etapa de Brecha de Cobertura, en ocasiones sus costos de bolsillo serán más bajos que los costos que se describen aquí. Para obtener más información sobre su cobertura durante la Etapa de Brecha de Cobertura, consulte la Sección 6 del Capítulo 6.

Si tiene alguna pregunta sobre la disponibilidad de descuentos para los medicamentos que usted toma o sobre el Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare en general, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

¿Qué debe hacer si tiene cobertura de un Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP)?
¿Qué es el ADAP?

El Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a que las personas que padecen VIH/SIDA y reúnen los requisitos necesarios para participar en este programa obtengan acceso a medicamentos vitales para el tratamiento del VIH. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también estén cubiertos por el ADAP cumplen con los requisitos exigidos para que usted pueda recibir asistencia con el costo compartido de los medicamentos recetados. Para comunicarse con el ADAP en California, puede llamar al (844) 421-7050, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, o bien puede visitar el sitio web del programa en https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DOA/Pages/OA_adap_eligibility.aspx. Nota: Para poder tener acceso al ADAP correspondiente a su estado, debe cumplir con determinados criterios: debe acreditar, mediante pruebas, que vive en ese estado y que padece VIH, debe demostrar bajos ingresos (según la definición brindada por el estado) y debe carecer de seguro o tener un seguro insuficiente.

Si actualmente está inscrito en un ADAP, el ADAP puede seguir brindándole asistencia con el costo compartido de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare para los medicamentos incluidos en el formulario del ADAP. A fin de asegurarse de seguir recibiendo esta asistencia, notifíquele al personal de inscripción del ADAP correspondiente a su localidad acerca de cualquier cambio en el número de póliza o en el nombre de su plan de la Parte D de Medicare.

Para comunicarse con el ADAP en California, puede llamar al (844) 421-7050, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, o bien puede visitar el sitio web del programa en https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DOA/Pages/OA_adap_eligibility.aspx.

Si desea obtener información sobre los criterios para obtener acceso al programa, sobre los medicamentos cubiertos o sobre el proceso de inscripción en el programa, puede comunicarse con el ADAP de California llamando al (844) 421-7050, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o bien puede visitar el sitio web del programa en https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DOA/Pages/OA_adap_eligibility.aspx.

¿Qué pasa si recibe "Ayuda Complementaria" de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos recetados? ¿Puede obtener los descuentos?

No. Si recibe "Ayuda Complementaria", usted ya obtiene cobertura para los costos de sus medicamentos recetados durante la brecha de cobertura.

¿Qué debe hacer si no recibe un descuento y considera que sí debería recibirlo?

Si usted cree que ha alcanzado la brecha de cobertura y no recibió un descuento cuando pagó su medicamento de marca, debe revisar el aviso de su próxima *Explicación de Beneficios de la Parte D* (EOB de la Parte D). Si el descuento no aparece en su *Explicación de Beneficios de la Parte D*, debe comunicarse con nosotros para asegurarse de que los registros de sus medicamentos recetados sean correctos y estén actualizados. Si no estamos de acuerdo con que a usted se le deba un descuento, puede presentar una apelación. Puede obtener ayuda para presentar una apelación por medio del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP). (Los números de teléfono están en la Sección 3 de este capítulo). O bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario

La Junta de Retiro Ferroviario (Railroad Retirement Board) es un organismo federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios de la nación y sus familias. Si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario, comuníquese con el organismo.

Si recibe Medicare a través de la Junta de Retiro Ferroviario, es importante que le informe a dicho organismo en caso de que se mude o cambie su dirección postal.

Modo de contacto	Información de contacto de la Junta de Retiro Ferroviario
TEL.	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Para hablar con un representante de la Junta de Retiro Ferroviario, presione “0”. El horario de atención es de 9:00 a. m. a 3:30 p. m., los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a. m. a 12:00 p. m., los miércoles. Si presiona “1”, podrá obtener acceso a la Línea de ayuda automatizada de la Junta de Retiro Ferroviario y a información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y los días feriados.
TTY	1-312-751-4701 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número *no* son gratuitas.
SITIO WEB	rrb.gov/

SECCIÓN 9 ¿Tiene “seguro grupal” u otro seguro de salud de un empleador?

Si usted (o su cónyuge) recibe beneficios de su empleador o grupo para jubilados (o los de su cónyuge) como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador/de la unión o a Atención al Cliente para obtener respuesta a sus preguntas. Puede hacer preguntas sobre los beneficios, las primas o el período de inscripción del plan de salud de su empleador o grupo para jubilados (o los de su cónyuge). (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) para hacer preguntas acerca de su cobertura de Medicare con este plan.

Si tiene otra cobertura de medicamentos recetados mediante su empleador o grupo para jubilados (o los de su cónyuge), comuníquese con **el administrador de beneficios pertinente.** El administrador de beneficios puede ayudarlo a determinar cómo funcionará su cobertura de medicamentos recetados actual con nuestro plan.

CAPÍTULO 3

Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos

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

SECCIÓN 1 Aspectos que debe tener en cuenta para recibir la cobertura de su atención médica como miembro de nuestro plan 46

Sección 1.1 ¿Qué son los "proveedores de la red" y los "servicios cubiertos"?..... 46

Sección 1.2 Normas básicas para que reciba la atención médica cubierta por el plan 46

SECCIÓN 2 Acuda a proveedores dentro de la red del plan para recibir su atención médica 48

Sección 2.1 Usted debe elegir un médico de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica 48

Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica puede recibir sin tener la aprobación por adelantado de su PCP? 49

Sección 2.3 Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red..... 50

Sección 2.4 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red 51

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos si tiene una emergencia, necesita atención urgente u ocurre una catástrofe..... 52

Sección 3.1 Cómo recibir atención si tiene una emergencia médica 52

Sección 3.2 Cómo recibir atención si necesita servicios urgentes 53

Sección 3.3 Cómo obtener atención si ocurre una catástrofe 54

SECCIÓN 4 ¿Qué debe hacer si le facturan directamente a usted el costo total de sus servicios cubiertos? 55

Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos nuestra porción del costo de los servicios cubiertos 55

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, debe pagar el costo total 55

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando usted participa en un "estudio de investigación clínica"? 56

Sección 5.1 ¿Qué es un "estudio de investigación clínica"?..... 56

Sección 5.2 Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga? 57

SECCIÓN 6 Normas para recibir atención cubierta en una "institución religiosa de atención de la salud no médica" 58

Sección 6.1 ¿Qué es una institución religiosa de atención de la salud no médica? 58

Sección 6.2 Obtener atención de una institución religiosa de atención de la salud no médica 58

SECCIÓN 7 Normas para la adquisición de equipos médicos duraderos 59

Sección 7.1 ¿Pasará a ser propietario de los equipos médicos duraderos después de realizar una determinada cantidad de pagos mediante nuestro plan? 59

SECCIÓN 8 Normas para equipos de oxígeno, suministros y mantenimiento 60

Sección 8.1 ¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho? 60

Sección 8.2 ¿Cuál es su costo compartido? ¿Cambiará después de 36 meses? 60

Sección 8.3 ¿Qué pasa si deja su plan y vuelve a Medicare Original? 60

SECCIÓN 1 Aspectos que debe tener en cuenta para recibir la cobertura de su atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo le explica los aspectos que debe tener en cuenta sobre el uso del plan para obtener su cobertura de atención médica. Incluye definiciones de términos y explica las normas que deberá cumplir para recibir los tratamientos y servicios médicos y demás atención médica que están cubiertos por el plan.

Para obtener detalles acerca de qué atención médica está cubierta por nuestro plan y cuánto debe pagar usted cuando recibe esta atención, consulte el cuadro de beneficios incluido en el siguiente capítulo (Capítulo 4, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*).

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

A continuación, se incluyen algunas definiciones que pueden resultarle de ayuda para comprender de qué manera recibe la atención y los servicios que están cubiertos para usted como miembro de nuestro plan:

- Los **"proveedores"** son los médicos y otros profesionales de atención de la salud autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término "proveedores" también incluye hospitales y otros centros de atención de la salud.
- Los **"proveedores de la red"** son los médicos y otros profesionales de atención de la salud, grupos médicos, hospitales y demás centros de atención de la salud que tienen convenio con nosotros para aceptar nuestro pago y la cantidad de su costo compartido como la totalidad del pago. Hemos acordado que estos proveedores les brinden servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan directamente por la atención que le brindan. Cuando acude a un proveedor de la red, solamente paga la cantidad correspondiente a su porción del costo por los servicios.
- Los **"servicios cubiertos"** incluyen todos los servicios, suministros y equipos de atención médica y de la salud que están cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos para la atención médica están enumerados en el cuadro de beneficios incluido en el Capítulo 4.

Sección 1.2 Normas básicas para que reciba la atención médica cubierta por el plan

Debido a que es un plan de salud de Medicare, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y debe respetar las normas de cobertura de Medicare Original.

Por lo general, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 cubrirá su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que reciba esté incluida en el Cuadro de Beneficios Médicos del plan**. (Este cuadro está en el Capítulo 4 del presente folleto).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria**. "Médicamente necesario" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que cumplen con estándares aceptados de práctica médica.
- **Tenga un médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de la red que brinde y supervise su atención**. Como miembro de nuestro plan, debe elegir un PCP de la red. Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2.1 de este capítulo.
    - En la mayor parte de los casos, su PCP de la red debe darle una aprobación por adelantado para que pueda acudir a otros proveedores de la red del plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias para la atención de la salud en el hogar. Esto se denomina "derivación". Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
    - No se necesitan derivaciones de su PCP para la atención de emergencia ni para los servicios urgentemente necesarios. También hay otros tipos de atención que puede recibir sin tener una aprobación por adelantado de su PCP. Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2.2 de este capítulo.
- **Usted debe recibir su atención de un proveedor de la red**. Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2 de este capítulo. En la mayor parte de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan) no estará cubierta. *Estas son tres excepciones:*
    - El plan cubre la atención de emergencia o los servicios urgentemente necesarios que reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este punto y para saber qué significan la atención de emergencia o los servicios urgentemente necesarios, consulte la Sección 3 de este capítulo.
    - Si necesita cierta atención médica que Medicare exige que nuestro plan cubra y que los proveedores de la red no pueden brindar, puede recibir dicha atención de un proveedor fuera de la red. En este caso, usted pagará la misma cantidad que debería pagar si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para obtener información acerca de cómo obtener la aprobación para acudir a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
    - El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare si está temporalmente fuera del área de servicio del plan.

SECCIÓN 2 Acuda a proveedores dentro de la red del plan para recibir su atención médica

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

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

Al convertirse en miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, debe escoger un proveedor de la red para que sea su PCP. Su PCP es un profesional de atención de la salud que cumple con los requisitos estatales y está entrenado para brindarle atención médica básica. Por lo general, los PCP están incluidos en una de las siguientes cuatro categorías, según se detalla en el Directorio de Proveedores de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2: Medicina familiar, Medicina general, Medicina interna, y Obstetricia/ginecología (OB/GYN, por sus siglas en inglés).

Como explicamos a continuación, recibirá su atención básica o de rutina por medio de su PCP. Su PCP también coordinará el resto de los servicios cubiertos que usted reciba como miembro del plan. Por ejemplo, para consultar a un especialista, por lo general, primero necesita contar con la aprobación de su PCP; esto se denomina obtener una "derivación" a un especialista.

La "coordinación" de sus servicios incluye controlar o consultar con otros proveedores del plan los detalles y el progreso de su atención. Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP tiene que otorgarle una aprobación por adelantado (por ejemplo, debe brindarle una derivación para que consulte a un especialista). En algunos casos, su PCP tendrá que obtener una autorización previa (aprobación por adelantado) ya sea de nosotros o de su grupo médico. Debido a que su PCP será quien brinde y coordine su atención médica, usted deberá encargarse de que todas sus historias clínicas anteriores lleguen al consultorio de su PCP.

¿Cómo elegir a su PCP?

Cuando se inscribe en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, usted tiene acceso a un directorio de proveedores en el que se incluyen los médicos que brindan atención a nuestros miembros, junto con el grupo médico y los especialistas afiliados. El directorio de proveedores también incluye el hospital o los hospitales de la red donde puede ser atendido.

Usted deberá elegir a su PCP de esta lista de proveedores y escribir el nombre y el número de identificación del médico en su formulario de inscripción.

Cuando elige a su PCP, también está eligiendo los hospitales y la red de especialistas asociados con su PCP. Si hay un especialista o un hospital de la red en particular que usted desee utilizar, asegúrese primero de que su PCP haga derivaciones a dicho especialista o utilice ese hospital.

Una vez inscrito en el plan, le enviaremos una tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 incluye el nombre y el número de teléfono del consultorio de su PCP.

Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier razón y en cualquier momento. También es posible que su PCP deje la red de proveedores de nuestro plan; en ese caso, deberá buscar un nuevo PCP. Tenga en cuenta que, si cambia su PCP, podría quedar limitado a los especialistas u hospitales específicos a los que dicho PCP hace las derivaciones (p. ej., subredes o circuitos de derivación).

Para cambiar de PCP, llame a Atención al Cliente. Si llama antes del día 15 del mes, su traspaso a un nuevo PCP será válido a partir del primer día del mes siguiente.

Al llamar, asegúrese de informarle a Atención al Cliente si actualmente se atiende con especialistas o si recibe otros servicios cubiertos que exigen la aprobación de su PCP (por ejemplo, servicios de atención de la salud en el hogar y equipos médicos duraderos). Atención al Cliente se asegurará de que, al cambiar de PCP, usted pueda seguir recibiendo la atención especializada y demás servicios que haya estado recibiendo. También verificará que el PCP al que desea cambiarse esté aceptando pacientes nuevos. Atención al Cliente cambiará su registro de membresía para que refleje el nombre de su nuevo PCP y le indicará cuándo se aplicará el cambio a su nuevo PCP.

Además, le enviará una nueva tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 con el nombre y número de teléfono de su nuevo PCP.

Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica puede recibir sin tener la aprobación por adelantado de su PCP?

Puede recibir los servicios que se indican a continuación sin obtener la aprobación por adelantado de su PCP.

- Atención de rutina para la salud femenina, que incluye exámenes de los senos, mamografías de detección (radiografías de los senos), pruebas de Papanicolaou y exámenes ginecológicos, siempre y cuando la obtenga de un proveedor de la red.
- Vacunas contra la gripe, vacunas contra la COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía, siempre y cuando las obtenga de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia de proveedores de la red y de proveedores fuera de la red.
- Servicios urgentemente necesarios de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no son accesibles o no están disponibles temporalmente (por ejemplo, cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan).
- Los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare si está temporalmente fuera del área de servicio del plan. (De ser posible, comuníquese con Atención al Cliente antes de irse del área de servicio para que podamos coordinar su tratamiento de diálisis de mantenimiento mientras está fuera del área de servicio. Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

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

Un especialista es un médico que brinda servicios de atención de la salud para una enfermedad o una parte del cuerpo específicas. Hay muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:

- Los oncólogos tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Los cardiólogos tratan a los pacientes que padecen enfermedades del corazón.
- Los ortopedas tratan a los pacientes que sufren ciertos problemas de salud en los huesos, articulaciones o músculos.

Cuando su PCP considere que usted necesita recibir un tratamiento especializado, solicitará una derivación (aprobación por adelantado) para que usted visite a un especialista del plan o a otros proveedores determinados. Para algunos tipos de derivaciones, es posible que su PCP necesite obtener una aprobación por adelantado de nuestro plan (esto se denomina obtener una "autorización previa"). Para obtener más información acerca de qué servicios requieren una autorización previa, consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 de este folleto.

Es muy importante obtener una derivación (aprobación por adelantado) de su PCP antes de consultar a un especialista del plan o a otros proveedores determinados (hay algunas excepciones, como la atención de rutina para la salud femenina que explicamos más adelante en esta sección). **Si no cuenta con una derivación (aprobación por adelantado) antes de recibir los servicios de un especialista, es posible que usted tenga que pagar dichos servicios.**

Si el especialista le recomienda regresar para brindarle más atención, primero asegúrese de que la derivación (aprobación por adelantado) que le dio su PCP para la primera visita cubra más visitas al especialista.

Cuando elige a su PCP, también está eligiendo los hospitales y la red de especialistas asociados con su PCP.

Si hay especialistas específicos a los cuales desea acudir, averigüe si su PCP envía pacientes a dichos especialistas. Cada PCP de la red tiene ciertos especialistas del plan a quienes les deriva pacientes. Esto significa que el PCP que usted seleccione puede determinar a qué especialistas va a consultar. Por lo general, puede cambiar de PCP en cualquier momento si desea consultar a un especialista del plan al que su PCP actual no puede derivarlo. Más arriba en este capítulo, en la Sección 2.1 bajo el título "Cómo cambiar de PCP", le explicamos cómo puede cambiar de PCP. Si hay hospitales específicos que desea utilizar, primero debe averiguar si su PCP trabaja con dichos hospitales. Tenga en cuenta que, si cambia su PCP, podría quedar limitado a los especialistas u hospitales específicos a los que dicho PCP hace las derivaciones (p. ej., subredes o circuitos de derivación).

¿Qué pasa si un especialista u otro proveedor de la red dejan nuestro plan?

Durante el año, podemos cambiar los hospitales, los médicos y los especialistas (proveedores) que forman parte de nuestro plan. Hay varias razones por las que un proveedor podría dejar de formar parte de su plan. En el caso de que su médico o especialista efectivamente deje de formar parte de su plan, usted cuenta con los derechos y las medidas de protección que se resumen a continuación:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare nos exige que le brindemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas idóneos.
- Intentaremos, de buena fe, enviarle un aviso con al menos 30 días de anticipación cuando uno de sus proveedores deje de formar parte de nuestro plan, de modo que tenga tiempo suficiente para seleccionar un nuevo proveedor.
- Lo ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor idóneo para que siga brindándole atención de la salud.
- Si usted está bajo tratamiento médico, tiene derecho a solicitar —y trabajaremos junto con usted para garantizar que así sea— que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo.
- Si considera que no le hemos facilitado un proveedor idóneo para sustituir a su proveedor anterior o que su atención no se está brindando de manera adecuada, tiene derecho a apelar nuestra decisión.
- Si se le informa que su médico o especialista ya no formará parte de nuestro plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor que gestione su atención médica.

Para obtener ayuda, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 2.4 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red

Si necesita cierta atención médica que Medicare exige que nuestro plan cubra y que los proveedores de la red no pueden brindar, puede recibir dicha atención de un proveedor fuera de la red. Si eso pasa, su PCP lo derivará al proveedor fuera de la red. Asegúrese de obtener una derivación (aprobación por adelantado) de su PCP antes de acudir a un proveedor fuera de la red.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos si tiene una emergencia, necesita atención urgente u ocurre una catástrofe

Sección 3.1 Cómo recibir atención si tiene una emergencia médica

¿Qué es una "emergencia médica" y qué debe hacer ante una emergencia de este tipo?

Una **"emergencia médica"** se presenta cuando usted o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte, la pérdida de una extremidad o la invalidez de una extremidad. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, dolor intenso o un problema de salud que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo más pronto posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercanos. Solicite una ambulancia si la necesita. *No* necesita obtener primero una autorización ni una derivación de su PCP.
- **Cuanto antes, asegúrese de que nuestro plan haya sido informado acerca de su emergencia.** Necesitamos realizar el seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamar para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente en el transcurso de las siguientes 48 horas. El número al que debe llamar está en el dorso de su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2.

¿Qué está cubierto si tiene una emergencia médica?

Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cada vez que la necesite, en cualquier parte de los Estados Unidos o sus territorios. Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las cuales llegar hasta la sala de emergencias por cualquier otro medio podría poner en peligro su salud. Para obtener más información, consulte el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en el Capítulo 4 de este folleto.

Nuestro plan cubre la atención urgente y de emergencia a nivel mundial fuera de los Estados Unidos y sus territorios con un límite anual combinado de $10,000. Consulte "Atención de emergencia" y "Servicios urgentemente necesarios" en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en el Capítulo 4 de este folleto para obtener más información sobre cuánto paga usted.

Si tiene una emergencia, hablaremos con los médicos que le brinden la atención de emergencia para ayudar a gestionar su atención y a realizar un seguimiento de ella. Dichos médicos decidirán cuándo su estado de salud es estable y cuándo ha concluido la emergencia médica.

Una vez concluida la emergencia, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para asegurarse de que su estado de salud siga siendo estable. Nuestro plan cubrirá su atención de seguimiento. Si recibe atención de emergencia de proveedores fuera de la red, trataremos de

hacer las gestiones pertinentes para que los proveedores de la red puedan encargarse de su atención en cuanto su estado de salud y las circunstancias lo permitan.

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

En ocasiones, puede ser difícil determinar si está ante una situación de emergencia médica. Por ejemplo, tal vez solicite atención de emergencia porque piensa que su salud corre un grave peligro y el médico puede informarle que, en realidad, no se trataba de una emergencia médica. Si resulta que no era una emergencia, siempre que haya tenido motivos razonables para creer que su salud corría un grave peligro, cubriremos su atención.

Sin embargo, después de que el médico haya indicado que *no* se trataba de una emergencia, nosotros cubriremos la atención adicional *únicamente* si la obtiene de una de las siguientes dos maneras:

- Si acude a un proveedor de la red para obtener la atención adicional.
- *O bien* si la atención adicional que obtiene se considera como "servicios urgentemente necesarios" y usted respeta las normas para obtener dichos servicios. (Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Sección 3.2 Cómo recibir atención si necesita servicios urgentes

¿Qué son los "servicios urgentemente necesarios"?

Se brindan "servicios urgentemente necesarios" para tratar una enfermedad, una lesión o un problema de salud imprevistos, que no son de emergencia y que requieren de atención médica inmediata. Los servicios urgentemente necesarios pueden recibirse de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no son accesibles o no están disponibles temporalmente. Por ejemplo, el problema de salud imprevisto podría ser una recaída imprevista de un problema de salud conocido que usted padece.

¿Qué pasa si está dentro del área de servicio del plan cuando necesita atención urgente?

Siempre debe intentar obtener los servicios urgentemente necesarios por parte de proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores no son accesibles o no están disponibles temporalmente y no es razonable esperar para obtener atención de su proveedor de la red cuando esté disponible, cubriremos los servicios urgentemente necesarios que obtenga de un proveedor fuera de la red.

Para obtener una lista actualizada de los centros de atención urgente afiliados con su grupo médico, comuníquese con su PCP. También puede buscar los centros de atención urgente que están disponibles en su área en **blueshieldca.com/find-a-doctor**.

¿Qué debe hacer si está fuera del área de servicio del plan cuando necesita atención urgente?

Cuando esté fuera del área de servicio y no pueda obtener atención de un proveedor de la red, nuestro plan cubrirá los servicios urgentemente necesarios que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan cubre la atención urgente y de emergencia a nivel mundial fuera de los Estados Unidos y sus territorios con un límite anual combinado de $10,000. Consulte "Atención de emergencia" y "Servicios urgentemente necesarios" en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en el Capítulo 4 de este folleto para obtener más información sobre cuánto paga usted.

Si necesita atención urgente mientras está fuera de los Estados Unidos y sus territorios, llame al Centro de Servicio de Blue Shield Global Core al número gratuito **(800) 810-2583,** o llame por cobro revertido al (804) 673-1177, durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Ante una emergencia, vaya directamente al hospital más cercano. También debe comunicarse con Atención al Cliente al número que está en el dorso de su tarjeta de identificación de miembro. Como parte de este servicio, si necesita atención hospitalaria para pacientes internados, puede comunicarse con el Centro de Servicio de Blue Shield Global Core para solicitar que se lo admita sin que deba realizar ningún pago. En este caso, usted es responsable de pagar los gastos de bolsillo habituales, como los copagos y los cargos que no están cubiertos. Si no solicita que se lo admita sin que deba realizar ningún pago, usted deberá pagar la totalidad de la factura por el costo de su atención médica y enviar una solicitud de reembolso (consulte, en el Capítulo 2, *Adónde debe enviar una solicitud para que paguemos nuestra porción del costo de la atención médica o de un medicamento que ha recibido).*

Sección 3.3 Cómo obtener atención si ocurre una catástrofe

Si el gobernador de su estado, el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el presidente de los Estados Unidos declaran el estado de catástrofe o emergencia en su área geográfica, usted sigue teniendo derecho a obtener atención de su plan.

Visite el sitio web **blueshieldca.com/medicare** para obtener información acerca de cómo recibir la atención necesaria en caso de una catástrofe.

Por lo general, si no puede acudir a un proveedor de la red durante una catástrofe, su plan le permitirá obtener atención por parte de proveedores fuera de la red pagando el costo compartido correspondiente a proveedores de la red. Si no puede utilizar una farmacia de la red durante una catástrofe, es posible que pueda hacer surtir sus medicamentos recetados en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más información.

SECCIÓN 4 ¿Qué debe hacer si le facturan directamente a usted el costo total de sus servicios cubiertos?

Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos nuestra porción del costo de los servicios cubiertos

Si usted ha pagado más de lo que le corresponde por los servicios cubiertos o si ha recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7, *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos*, para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, debe pagar el costo total

Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 cubre todos los servicios médicos que son médicamente necesarios, que se indican en el Cuadro de Beneficios Médicos del plan (incluido en el Capítulo 4 de este folleto) y que se obtienen de acuerdo con las normas del plan. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios que no estén cubiertos por nuestro plan, ya sea por tratarse de servicios no cubiertos por el plan o por haberlos obtenido fuera de la red sin autorización.

Si tiene alguna pregunta acerca de si nos corresponde pagar algún tipo de servicio o atención médica que tiene pensado recibir, tiene derecho a consultarnos si lo cubriremos antes de recibirlo. También tiene derecho a solicitar esto por escrito. Si le comunicamos que no cubriremos sus servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención.

En el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*, encontrará más información sobre qué hacer si desea solicitarnos una decisión de cobertura o si desea apelar una decisión que hayamos tomado. También puede llamar a Atención al Cliente para obtener más información. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Para los servicios cubiertos con limitación de beneficios, usted paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de que haya agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Una vez que se haya alcanzado el límite de un beneficio, lo que pague por servicios no contará para sus gastos de bolsillo máximos. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre los límites y las cantidades máximas de gastos de bolsillo para los beneficios. Puede llamar a Atención al Cliente cuando desee saber qué cantidad de su límite de beneficios ya ha usado.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando usted 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 de las formas que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, como el nivel de eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Solicitan la colaboración de voluntarios para probar nuevos medicamentos o procedimientos de atención médica. Este tipo de estudio es una de las etapas finales de un proceso de investigación que ayuda a los médicos y a los científicos a saber si un método nuevo funciona y si es seguro.

No todos los estudios de investigación clínica están disponibles para los miembros de nuestro plan. Primero, es necesario que Medicare apruebe el estudio de investigación. Si participa en un estudio que Medicare *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio*.

Una vez que Medicare lo apruebe, algún integrante del equipo a cargo del estudio se comunicará con usted para explicarle los detalles y para determinar si reúne los requisitos establecidos por los científicos responsables del estudio. Usted puede participar en el estudio siempre que reúna los requisitos *y* entienda y acepte completamente lo que su participación en el estudio implica.

Si usted participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayoría de los costos por los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Durante su participación en un estudio de investigación clínica, podrá permanecer inscrito en nuestro plan y seguir recibiendo el resto de su atención (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

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

Si bien no necesita obtener la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, **debe comunicárnoslo antes de empezar a participar en dicho estudio.**

Si tiene pensado participar en un estudio de investigación clínica, comuníquese con Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) para avisar que participará en un ensayo clínico y para obtener más información sobre qué está cubierto por el plan.

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

Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, tiene cubiertos los artículos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio, tales como:

- Comida y cuarto durante una hospitalización que Medicare pagaría incluso si usted no estuviera participando en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones que surjan de la nueva atención.

Medicare Original paga la mayor parte del costo de los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Después de que Medicare haya pagado su porción del costo por estos servicios, nuestro plan también pagará una porción de los costos. Pagaremos la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y su costo compartido como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio que la que pagaría si usted recibiera dichos servicios por medio de nuestro plan.

> *El siguiente es un ejemplo de cómo funciona el costo compartido:* Supongamos que, como parte del estudio de investigación, usted se realiza una prueba de laboratorio cuyo costo es de $100. Supongamos también que su porción de los costos para esta prueba es de $20 mediante Medicare Original, pero los costos de la prueba serían de $10 mediante los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría $80 por la prueba, y nosotros pagaríamos $10. Por lo tanto, usted debería pagar $10, que es la misma cantidad que pagaría mediante los beneficios de nuestro plan.

Para que nosotros paguemos nuestra porción de los costos, usted deberá enviar una solicitud de pago. Junto con su solicitud, deberá enviarnos una copia de sus Resúmenes de Medicare (Medicare Summary Notices) u otra documentación que indique qué servicios recibió como parte del estudio y cuál es la cantidad que adeuda. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información acerca de cómo presentar solicitudes de pago.

Si usted participa en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán lo siguiente:**

- Generalmente, Medicare *no* pagará el nuevo artículo o servicio que el estudio esté probando, salvo que Medicare cubra tal artículo o servicio incluso si usted *no* estuviera participando en un estudio.
- Los artículos y servicios que el estudio le brinda sin cargo a usted o a cualquier participante.
- Los artículos o servicios que se brindan con el único fin de recopilar datos y no se utilizan en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagará las tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte del estudio si su problema de salud normalmente requeriría una única tomografía computarizada.

¿Desea obtener más información?

Para obtener más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica, visite el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación "Medicare y los estudios de investigación clínica" (Medicare and Clinical Research Studies). (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) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Normas para recibir atención cubierta en una "institución religiosa de atención de la salud no médica"

Sección 6.1 ¿Qué es una institución religiosa de atención de la salud no médica?

Una institución religiosa de atención de la salud no médica es un centro que brinda atención para un problema de salud que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de enfermería especializada va en contra de las convicciones religiosas de un miembro, nosotros cubriremos la atención en una institución religiosa de atención de la salud no médica. Usted puede optar por recibir atención médica en cualquier momento y por cualquier razón. Este beneficio se ofrece solamente en el caso de los servicios para pacientes internados de la Parte A (servicios de atención de la salud no médica). Medicare pagará únicamente los servicios de atención de la salud no médica brindados por instituciones religiosas de atención de la salud no médica.

Sección 6.2 Obtener atención de una institución religiosa de atención de la salud no médica

Para obtener atención de una institución religiosa de atención de la salud no médica, debe firmar un documento legal que indique que usted, en pleno ejercicio de sus facultades mentales, se opone a recibir tratamiento médico "no exceptuado".

- Atención o tratamiento médico "no exceptuado" es cualquier atención o tratamiento médico que *sea voluntario* y que *no sea un requisito* de las leyes federales, estatales o locales.
- Tratamiento médico "exceptuado" es la atención o tratamiento médico que *no sea voluntario* o que *sea un requisito* de las leyes federales, estatales o locales.

Para que nuestro plan cubra la atención que recibe de una institución religiosa de atención de la salud no médica, dicha atención debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que brinda la atención debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura de nuestro plan para los servicios que usted recibe se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si usted recibe de esta institución servicios que se le brindan en un centro, debe cumplir con las siguientes condiciones:
    - Debe tener un problema de salud que le permitiría recibir servicios cubiertos para la atención de pacientes internados en un hospital o centro de enfermería especializada.
    - *Y también* debe obtener una aprobación por adelantado de nuestro plan antes de ser admitido en el centro; de lo contrario, su estadía no estará cubierta.

Se aplican los límites de cobertura de la atención hospitalaria para pacientes internados de Medicare. (Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre los límites de cobertura de la atención hospitalaria para pacientes internados de Medicare).

SECCIÓN 7 Normas para la adquisición de equipos médicos duraderos

Sección 7.1 ¿Pasará a ser propietario de los equipos médicos duraderos después de realizar una determinada cantidad de pagos mediante nuestro plan?

Los equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés) incluyen artículos tales como equipos de oxígeno y suministros relacionados, sillas de ruedas, andaderas, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros relacionados con la diabetes, dispositivos generadores de voz, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital solicitadas por un proveedor para ser utilizadas en el hogar. El miembro siempre es propietario de ciertos artículos, como las prótesis. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan determinados tipos de DME se convierten en propietarias de los equipos una vez que han realizado los copagos correspondientes a esos equipos durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, generalmente no pasará a ser propietario de los DME que alquile, independientemente de cuántos copagos realice por los equipos durante el tiempo que sea miembro de nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le cederemos posesión de los DME en cuestión. Para averiguar los requisitos que debe reunir y la documentación que debe brindar, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

¿Qué pasa con los pagos que usted realizó por los equipos médicos duraderos si se cambia a Medicare Original?

Si usted no pasó a ser propietario de los DME mientras era miembro de nuestro plan, deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos después de cambiarse a Medicare Original para poder

convertirse en propietario de los equipos. Los pagos que usted realizó mientras era miembro de nuestro plan no cuentan para estos 13 pagos consecutivos.

Si realizó menos de 13 pagos por los DME mediante Medicare Original *antes* de inscribirse en nuestro plan, sus pagos anteriores tampoco cuentan para los 13 pagos consecutivos. Deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos después de volver a Medicare Original para poder convertirse en propietario de los equipos. No hay excepciones para este caso cuando usted vuelve a Medicare Original.

SECCIÓN 8 Normas para equipos de oxígeno, suministros y mantenimiento

Sección 8.1 ¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?

Si cumple con los requisitos para obtener la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 cubrirá lo siguiente durante toda su inscripción en el plan:

- Alquiler de equipos de oxígeno
- Provisión de oxígeno y sus componentes
- Tubos y accesorios relacionados para la provisión de oxígeno y sus componentes
- Mantenimiento y reparación de equipos de oxígeno

Si deja Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 o ya no necesita el equipo de oxígeno desde un punto de vista médico, deberá devolvérselo al dueño.

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

Su costo compartido para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare es un 20% de coseguro por cada vez que recibe equipos de oxígeno cubiertos.

Si antes de inscribirse en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 había pagado 36 meses de alquiler para obtener la cobertura de equipos de oxígeno, su costo compartido en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 es un 20% de coseguro.

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

Si vuelve a Medicare Original, empieza un nuevo ciclo de 36 meses que se renueva cada cinco años. Por ejemplo, si había pagado 36 meses de alquiler de equipos de oxígeno antes de inscribirse en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, se inscribe en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 por 12 meses y, luego, vuelve a Medicare Original, usted pagará la totalidad del costo compartido para obtener la cobertura de equipos de oxígeno.

De igual manera, si pagó 36 meses mientras estaba inscrito en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 y, luego, volvió a Medicare Original, usted pagará la totalidad del costo compartido para obtener la cobertura de equipos de oxígeno.

CAPÍTULO 4

Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar

Capítulo 4. Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar

SECCIÓN 1 Cómo entender sus costos de bolsillo por servicios cubiertos 64

Sección 1.1 Tipos de costos de bolsillo que usted podría pagar por sus servicios cubiertos 64

Sección 1.2 ¿Cuál es la cantidad máxima que usted pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare? 64

Sección 1.3 Nuestro plan no les permite a los proveedores que le "facturen el saldo" a usted 65

SECCIÓN 2 Use el *Cuadro de Beneficios Médicos* para conocer qué está cubierto y cuánto pagará 66

Sección 2.1 Sus beneficios médicos y sus costos como miembro del plan 66

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan? 130

Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones) 130

SECCIÓN 1 Cómo entender sus costos de bolsillo por servicios cubiertos

Este capítulo se centra en sus servicios cubiertos y en lo que usted paga por sus beneficios médicos. Incluye un Cuadro de Beneficios Médicos que enumera sus servicios cubiertos y le muestra cuánto pagará por cada servicio cubierto como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Nuestro plan no les permite a los proveedores que le "facturen el saldo" a usted. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se explica cuáles son los límites para determinados servicios.

Sección 1.1 Tipos de costos de bolsillo que usted podría pagar por sus servicios cubiertos

Para entender la información sobre pagos que le brindamos en este capítulo, es necesario que conozca cuáles son los tipos de costos de bolsillo que podría pagar por sus servicios cubiertos.

- Un **"copago"** es la cantidad fija que usted paga cada vez que recibe determinados servicios médicos. Usted paga un copago en el momento en que recibe el servicio médico. (El Cuadro de Beneficios Médicos que está en la Sección 2 le brinda más información acerca de sus copagos).
- El **"coseguro"** es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Usted paga un coseguro en el momento en que recibe el servicio médico. (El Cuadro de Beneficios Médicos que está en la Sección 2 le brinda más información acerca de su coseguro).

La mayoría de las personas que cumplen con los requisitos para recibir Medicaid o para participar en el programa Beneficiario de Medicare que cumple con los requisitos (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) no deberán pagar deducibles, copagos ni coseguros. Asegúrese de presentarle a su proveedor una prueba que demuestre que usted cumple con los requisitos para recibir Medicaid o participar en el programa QMB, si corresponde. Si piensa que se le está pidiendo que pague una cantidad incorrecta, comuníquese con Atención al Cliente.

Sección 1.2 ¿Cuál es la cantidad máxima que usted pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite para lo que usted debe pagar como gastos de bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. (Consulte el Cuadro de Beneficios Médicos en la Sección 2 a continuación). Este límite se denomina cantidad máxima de gastos de bolsillo para los servicios médicos.

Como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, la cantidad máxima de gastos de bolsillo que deberá pagar por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B en 2022 es de $3,400. Las cantidades que usted paga en concepto de copagos y coseguros por los servicios cubiertos dentro de la red cuentan para esta cantidad máxima de gastos de bolsillo. (Las cantidades que usted paga en concepto de primas del plan y medicamentos recetados de la Parte D no cuentan para su cantidad máxima de gastos de bolsillo. Además, las cantidades que usted paga por ciertos servicios no cuentan para su cantidad máxima de gastos de bolsillo. Estos servicios están marcados con un asterisco en el Cuadro de Beneficios Médicos). Si alcanza la cantidad máxima de gastos de bolsillo de $3,400, no tendrá que pagar ningún costo de bolsillo durante el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, deberá seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero paguen su prima de la Parte B).

Sección 1.3 Nuestro plan no les permite a los proveedores que le "facturen el saldo" a usted

Como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, usted cuenta con una importante protección: solo tendrá que pagar la cantidad de su costo compartido cuando reciba servicios cubiertos por nuestro plan. No les permitimos a los proveedores que agreguen otros cargos, denominados "facturación del saldo". Esta protección (que consiste en que usted nunca paga nada más que su cantidad del costo compartido) se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay un conflicto y nosotros no pagamos ciertos cargos al proveedor.

A continuación, le explicamos cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad fija de dinero en dólares, por ejemplo, $15.00), usted solo paga esa cantidad por cualquier servicio cubierto brindado por un proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), usted paga nada más que dicho porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor al que acude:
    - Si recibe los servicios cubiertos por medio de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (según lo establecido en el contrato entre el proveedor y el plan).
    - Si recibe los servicios cubiertos por medio de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios brindados por proveedores fuera de la red únicamente en determinadas situaciones, por ejemplo, cuando usted obtiene una derivación).
    - Si recibe los servicios cubiertos por medio de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que

el plan cubre servicios brindados por proveedores fuera de la red únicamente en determinadas situaciones, por ejemplo, cuando usted obtiene una derivación).

- Si cree que un proveedor le ha "facturado el saldo", puede llamar a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 2 Use el *Cuadro de Beneficios Médicos* para conocer qué está cubierto y cuánto pagará

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

En el Cuadro de Beneficios Médicos que está en las siguientes páginas, se detallan los servicios cubiertos por Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 y la cantidad que usted paga como gastos de bolsillo por cada servicio. Los servicios incluidos en el Cuadro de Beneficios Médicos están cubiertos únicamente si se cumple con los siguientes requisitos de cobertura:

- Sus servicios cubiertos de Medicare deben brindarse de acuerdo con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluidos la atención médica, los servicios, los suministros y los equipos) *deben* ser médicamente necesarios. "Médicamente necesario" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que cumplen con estándares aceptados de práctica médica.
- Usted recibe su atención 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. En el Capítulo 3 encontrará más información sobre los requisitos para usar proveedores de la red y las situaciones en las que cubriremos los servicios obtenidos de un proveedor fuera de la red.
- Usted tiene un médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) que brinda y supervisa su atención. En la mayor parte de los casos, su PCP debe darle una aprobación por adelantado para que pueda consultar a otros proveedores dentro de la red del plan. Esto se denomina "derivación". En el Capítulo 3 encontrará más información sobre cómo obtener una derivación y sobre las situaciones en las que no es necesaria una derivación.
- Algunos de los servicios incluidos en el Cuadro de Beneficios Médicos están cubiertos *solamente* si su médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto se denomina "autorización previa"). Los servicios cubiertos que necesitan una aprobación por adelantado están marcados en el Cuadro de Beneficios Médicos en cursiva.

Información adicional importante que debe conocer sobre nuestra cobertura:

- Al igual que todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. En el caso de algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. En el caso de otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener más información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original,

consulte el folleto *Medicare & You 2022* [Medicare y usted 2022]. Puede consultarlo por Internet en www.medicare.gov o puede solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048).

- En el caso de todos los servicios preventivos que están cubiertos sin ningún costo por Medicare Original, nosotros también cubrimos el servicio sin ningún costo para usted. Sin embargo, si usted también recibe tratamiento o control debido a un problema de salud existente durante la visita en que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida para el problema de salud existente.
- A veces, Medicare amplía la cobertura de Medicare Original para servicios nuevos durante el año. Si Medicare añade la cobertura de otros servicios durante el año 2022, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

En el cuadro de beneficios, verá esta manzana junto a los servicios preventivos.

Cuadro de Beneficios Médicos

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Abandono del cigarrillo y el tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o de consumir tabaco) Si usted consume tabaco, pero no presenta signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco: cubrimos asesoramiento en dos (2) intentos para dejar el consumo de tabaco, en un período de 12 meses, como servicio preventivo sin costo alguno. El asesoramiento en cada intento incluye hasta cuatro (4) visitas personales. Si usted consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o actualmente toma medicamentos que puedan interactuar negativamente con el tabaco: cubrimos servicios de asesoramiento para dejar el consumo de tabaco. Cubrimos asesoramiento en dos (2) intentos para dejar el consumo de tabaco, en un período de 12 meses; sin embargo, usted deberá pagar el costo compartido correspondiente. El asesoramiento en cada intento incluye hasta cuatro (4) visitas personales.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para los beneficios preventivos cubiertos por Medicare para el abandono del cigarrillo y el tabaco.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Acupuntura para dolor lumbar crónico Los servicios cubiertos incluyen: Se cubren hasta 12 visitas en un plazo de 90 días para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias: Para los fines de este beneficio, el dolor lumbar crónico: • debe durar 12 semanas o más; • no debe ser específico, en el sentido que no debe tener una causa sistémica identificable (es decir, no debe estar asociado con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.); • no debe estar asociado con una cirugía; y • no debe estar asociado con un embarazo. Se cubrirán ocho sesiones adicionales en el caso de aquellos pacientes que muestren mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año. Si el paciente no mejora o sufre un retroceso, el tratamiento debe descontinuarse. Requisitos relacionados con los proveedores: Los médicos (según se define en la Sección 1861(r)(1) de la Social Security Act [Ley de Seguro Social, o la Ley]) pueden brindar servicios de acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.	Usted paga $0 para todos los servicios cubiertos por Medicare.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Acupuntura para dolor lumbar crónico (continuación) Los asistentes de médicos (PA, por sus siglas en inglés), los enfermeros practicantes (NP, por sus siglas en inglés)/especialistas en enfermería clínica (CNS, por sus siglas en inglés) (según se identifica en la Sección 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden brindar servicios de acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales aplicables y tienen: • un máster o doctorado en acupuntura o medicina oriental completado en una universidad acreditada por la Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine (ACAOM, Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental); y • una licencia vigente, completa, activa y sin restricciones para ejercer la acupuntura en un estado, territorio o mancomunidad (por ejemplo, Puerto Rico) de los Estados Unidos, o en el Distrito de Columbia. El personal auxiliar que brinde servicios de acupuntura deberá trabajar bajo el nivel apropiado de supervisión por parte de un médico, PA o NP/CNS, según lo exigen nuestras regulaciones en las Secciones 410.26 y 410.27 del Título 42 del Code of Federal Regulations (CFR, Código de Regulaciones Federales). Los beneficios se brindan a través de un contrato con American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans). Para obtener más información, o para encontrar un proveedor participante de ASH Plans, puede llamar a ASH Plans al (800) 678-9133, [TTY: (877) 710-2746], de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede comunicarse con Atención al Cliente de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 o visitar **blueshieldca.com/find-a-doctor** para encontrar un proveedor participante de ASH Plans.	

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención de emergencia La atención de emergencia hace referencia a los servicios que: • son brindados por un proveedor idóneo para brindar servicios de emergencia, y • son necesarios para evaluar o estabilizar un problema de salud de emergencia. Una "emergencia médica" se presenta cuando usted o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte, la pérdida de una extremidad o la invalidez de una extremidad. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, dolor intenso o un problema de salud que empeora rápidamente. El costo compartido por los servicios de emergencia necesarios que se obtengan fuera de la red es igual al costo compartido que pagaría por obtener los mismos servicios dentro de la red. Cobertura mundial.* *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $120 por visita a una sala de emergencias (no se aplica si lo admiten en el hospital en el plazo de un día por el mismo problema de salud). Usted tiene un límite anual combinado de $10,000 para la atención de emergencia cubierta o los servicios urgentemente necesarios cubiertos fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Los servicios fuera de los Estados Unidos y sus territorios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado después de que se haya estabilizado su situación de emergencia, usted deberá recibir la atención como paciente internado en el hospital fuera de la red autorizado por el plan, y su costo será el mismo costo compartido que pagaría en un hospital de la red.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención de la salud mental para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: Servicios de salud mental brindados por un psiquiatra o médico, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero practicante o asistente del médico habilitados por el estado, u otro profesional de la atención de la salud mental que cumpla con los requisitos de Medicare, según lo permitido por las leyes estatales pertinentes.	Usted paga $20 por cada visita de terapia individual o grupal.
Atención de la salud mental para pacientes internados Los servicios cubiertos incluyen los servicios de atención de la salud mental que requieren una hospitalización. Medicare cubre hasta 90 días de hospitalización médicamente necesaria para cada período de beneficios. Medicare también cubre hasta 60 días de reserva vitalicia adicionales que pueden usarse una sola vez durante su membresía para la atención brindada en un hospital de enfermedades agudas u hospital psiquiátrico. Medicare cubre hasta 40 días adicionales en un hospital psiquiátrico. Los 40 días adicionales en un hospital psiquiátrico se ofrecen una sola vez durante su membresía. El pago no puede realizarse por un total de más de 190 días de atención psiquiátrica para pacientes internados en un hospital psiquiátrico independiente durante su membresía. El uso anterior cubierto por Medicare está incluido en el máximo vitalicio. (Esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original).	Tiene cubiertos 150 días por cada período de beneficios, hasta el límite vitalicio de 190 días. Para cada estadía cubierta por Medicare en un hospital de la red, usted paga $250 más: • $120 por día para los días 1 a 10 • $0 por día para los días 11 a 90 • Límite de gastos de bolsillo máximo de $1,450 por período de beneficios Un período de beneficios empieza el día en que usted ingresa en un hospital o centro de enfermería especializada (SNF) y termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente internado en un hospital (ni atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención de la vista	
Los servicios cubiertos incluyen:	
• Servicios para pacientes ambulatorios brindados por un médico para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluido el tratamiento de la degeneración macular asociada a la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista de rutina (refracciones oculares) para anteojos/lentes de contacto.	• Usted paga $10 por visita.
• Prueba de detección de glaucoma una vez al año para las personas que tienen un alto riesgo de contraer glaucoma. Estas personas incluyen: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, personas afroamericanas de 50 años o más y personas hispanoamericanas de 65 años o más.	• Usted paga $0.
• Para las personas con diabetes, las pruebas de detección de retinopatía diabética están cubiertas una vez por año.	• Usted paga $0.
• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la inserción de un lente intraocular. (Si usted se somete a dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos anteojos después de la segunda cirugía).	• Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención de la vista (no cubierta por Medicare)* Utilice el *Directorio de Proveedores de Atención de la Vista* o visite **blueshieldca.com/find-a-doctor** para buscar un proveedor que participe en la red de Vision Service Plan (VSP) (Administrador del Plan de la Vista de Blue Shield). Los servicios cubiertos incluyen: • Examen de la vista de rutina • Lentes de contacto o anteojos (armazones y lentes) *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	• Usted paga $10 por un examen por año. • Usted paga $0 ya sea por lentes de contacto **O** por un par de anteojos (armazones y lentes) cuyo valor sea de hasta $75 cada dos años. Si escoge lentes de contacto o anteojos (lentes y armazones) de más de $75, usted es responsable de pagar la diferencia.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención de una agencia de la salud en el hogar Antes de que usted pueda recibir servicios de salud en el hogar, un médico debe certificar que usted los necesita y debe solicitar la prestación de dichos servicios por parte de una agencia de la salud en el hogar. Usted debe encontrarse confinado a su hogar, lo que significa que salir de su hogar le representa un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de enfermería especializada y de un auxiliar de la salud en el hogar de tiempo parcial o intermitentes. (Para que los servicios de enfermería especializada y de un auxiliar de la salud en el hogar que usted reciba estén cubiertos por el beneficio de atención de la salud en el hogar, el total combinado de dichos servicios no debe alcanzar las 8 horas diarias y no debe superar las 35 horas semanales). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suministros médicos.	Usted paga $0 por cada visita de atención de la salud en el hogar cubierta por Medicare.
Atención en un centro de enfermería especializada (SNF) (Para obtener una definición de "atención en un centro de enfermería especializada", consulte el Capítulo 12 de este folleto. A los centros de enfermería especializada a veces se los llama "SNF"). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Cuarto semiprivado (o cuarto privado si es médicamente necesario). • Comidas, incluso dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Medicamentos que se le administren como parte de su plan de atención (incluidas las sustancias que están presentes de forma natural en el organismo, como los factores de la coagulación). • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de la sangre completa, de los glóbulos rojos concentrados y del resto de los componentes de la sangre empieza con la primera pinta de sangre utilizada.	Por cada estadía cubierta por Medicare en un centro de enfermería especializada certificado por Medicare, usted paga por período de beneficios: • $20 por día para los días 1 a 20 • $75 por día para los días 21 a 100 Hay un límite de 100 días para cada período de beneficios si su estado de salud requiere servicios de rehabilitación adicionales, otros tipos de enfermería especializada diaria u otro tipo de atención especializada. Si se pasa del límite de 100 días, deberá hacerse cargo de todos los costos.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación) • Suministros médicos y quirúrgicos comúnmente brindados por los SNF. • Pruebas de laboratorio comúnmente llevadas a cabo por los SNF. • Radiografías y otros servicios de radiología comúnmente brindados por los SNF. • Uso de dispositivos tales como sillas de ruedas, comúnmente brindados por los SNF. • Servicios del médico. Por lo general, recibirá su atención en un SNF mediante centros de la red. Sin embargo, en ciertas circunstancias enumeradas a continuación, es posible que usted pague un costo compartido de la red en un centro que no sea proveedor de la red, si dicho centro acepta las cantidades que nuestro plan ofrece como pago. • Un hogar de ancianos o una comunidad de jubilados con atención continua, donde usted estaba viviendo inmediatamente antes de que llegara al hospital (siempre que el lugar brinde atención de enfermería especializada). • Un SNF donde vive su cónyuge en el momento en que usted sale del hospital.	Un período de beneficios empieza el día en que usted ingresa en un hospital o centro de enfermería especializada (SNF) y termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente internado en un hospital (ni atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos. Cuando un proveedor de la red coordina su admisión, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 no aplica el requisito de tres (3) días previos de hospitalización que exige Medicare a fin de tener derecho a la cobertura.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención hospitalaria para pacientes internados Se incluyen servicios hospitalarios para enfermedades agudas, servicios de rehabilitación, atención hospitalaria a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados empieza el día en que ingresa formalmente en el hospital con la orden de un médico. El día anterior a que le den el alta es su último día como paciente internado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Cuarto semiprivado (o cuarto privado si es médicamente necesario). • Comidas, incluso dietas especiales. • Servicios comunes de enfermería. • Costos de las unidades de cuidados especiales (tales como unidades de cuidados intensivos o cuidados coronarios). • Medicamentos y fármacos. • Pruebas de laboratorio. • Radiografías y otros servicios de radiología. • Suministros quirúrgicos y médicos necesarios. • Uso de dispositivos, como sillas de ruedas. • Costos de las salas de operaciones y de recuperación. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. • Servicios por abuso de sustancias adictivas para pacientes internados. • En ciertas circunstancias, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, renopancreático, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, célula madre e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, haremos las gestiones pertinentes para que su caso sea evaluado por un centro de trasplantes autorizado por Medicare, que decidirá si usted es un candidato para recibir un trasplante.	Para cada estadía cubierta por Medicare en un hospital de la red, usted paga: • $120 por día para los días 1 a 5 • $0 por día desde el día 6 en adelante Si obtiene atención autorizada como paciente internado en un hospital fuera de la red después de que se haya estabilizado su situación de emergencia, su costo será el mismo costo compartido que pagaría en un hospital de la red.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación) Los proveedores de servicios de trasplante pueden ser locales o encontrarse fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante de la red se brindan fuera del ámbito de atención de la comunidad, puede elegir recibir dichos servicios a nivel local, siempre y cuando los proveedores de servicios de trasplante locales estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare Original. Si Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 brinda servicios de trasplante en una localidad fuera del ámbito de atención para trasplantes en su comunidad y usted decide recibir trasplantes en dicha localidad lejana, coordinaremos o pagaremos los costos de alojamiento y de transporte correspondientes para usted y un acompañante.† • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de la sangre completa, de los glóbulos rojos concentrados y del resto de los componentes de la sangre empieza con la primera pinta de sangre utilizada. • Servicios del médico. **Nota:** Para ser un paciente internado, su proveedor debe redactar una orden para que a usted lo admitan formalmente en el hospital. Aun si lo internan y permanece internado en el hospital hasta el día siguiente, usted podría ser considerado "paciente ambulatorio". Si no está seguro de ser un paciente internado o un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Asimismo, puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare denominada "¿Es usted un paciente internado o un paciente ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, pregunte" (el título en inglés es "Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!"). Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf; o bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo durante las 24 horas, cualquier día de la semana. † *Los trasplantes están cubiertos solamente si su médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto se denomina "autorización previa").*	

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención paliativa Puede recibir atención de cualquier programa de atención paliativa certificado por Medicare. Usted reúne los requisitos necesarios para obtener acceso al beneficio de atención paliativa (también llamada "cuidados para pacientes terminales") cuando su médico y el director médico de atención paliativa le han dado un diagnóstico de enfermedad terminal, que certifica que usted padece una enfermedad terminal y tiene seis (6) meses o menos de vida si la enfermedad sigue el curso normal. El médico responsable de su atención paliativa puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para el control de los síntomas y el alivio del dolor. • Atención de relevo a corto plazo. • Atención en el hogar. <u>Para los servicios de atención paliativa y los servicios que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará por sus servicios de atención paliativa y por cualquier servicio de la Parte A y de la Parte B relacionado con su diagnóstico de enfermedad terminal. Mientras esté en el programa de atención paliativa, su proveedor de atención paliativa le facturará a Medicare Original por los servicios que paga Medicare Original. <u>Para los servicios que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare, pero que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal</u>: Si usted necesita servicios que no sean de emergencia ni urgentemente necesarios, que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare, pero que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo que deberá pagar por estos servicios dependerá de si usa un proveedor dentro de la red de nuestro plan:	Cuando usted se inscribe en un programa de atención paliativa certificado por Medicare, Medicare Original (no Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2) paga por sus servicios de atención paliativa y de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Usted paga $0 por los servicios de consulta de atención paliativa (una única vez).

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Atención paliativa (continuación) • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red, solo paga el costo compartido del plan para los servicios recibidos dentro de la red. • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, paga el costo compartido correspondiente a Medicare de "pago por servicio" (Medicare Original). <u>Para los servicios que estén cubiertos por Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, pero que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare</u>: Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B, independientemente de que estén o no relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Usted paga el costo compartido del plan por estos servicios. <u>Para los medicamentos que podrían estar cubiertos por el beneficio de la Parte D del plan:</u> Los medicamentos nunca están cubiertos por el programa de atención paliativa y por nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5, *¿Qué pasa si está en un programa de atención paliativa certificado por Medicare?* **Nota:** Si necesita atención que no es paliativa (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios. Nuestro plan cubre servicios de consulta de atención paliativa (una única vez) para pacientes con una enfermedad terminal que no hayan elegido el beneficio de atención paliativa.	

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios brindados en hospitales para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios **Nota:** Si usted se somete a una cirugía en un hospital, debe verificar con su proveedor si será considerado paciente internado o paciente ambulatorio. A menos que el proveedor redacte una orden para que a usted lo admitan en el hospital como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido por cirugía para pacientes ambulatorios. Aun si lo internan y permanece internado en el hospital hasta el día siguiente, usted podría ser considerado "paciente ambulatorio".	Usted paga $50 por visita a un centro quirúrgico ambulatorio. Usted paga $150 por visita a un hospital para pacientes ambulatorios.
Dispositivos protésicos y suministros relacionados Dispositivos (aparte de los dentales) que reemplazan en forma parcial o total una parte o función del cuerpo. Entre los dispositivos, se incluyen los siguientes: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con los cuidados por colostomía, marcapasos, dispositivos ortopédicos, calzado ortopédico, extremidades artificiales y prótesis de seno (incluidos los sostenes quirúrgicos después de una mastectomía). Se incluyen ciertos suministros relacionados con los dispositivos protésicos y la reparación o el reemplazo de tales dispositivos. También se ofrece cierto tipo de cobertura después de una extracción o cirugía de cataratas; consulte "Atención de la vista" más adelante en esta sección para obtener más detalles.	Usted paga 20% de coseguro por los dispositivos protésicos y suministros relacionados cubiertos por Medicare.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Entrenamiento para el autocontrol de la diabetes, y servicios y suministros para la diabetes Para todas las personas que padecen diabetes (usuarios y no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen: • Suministros para el control de la glucemia: Medidores de glucemia, tiras reactivas para la glucemia, lancetas y dispositivos de lancetas, y soluciones de control de glucemia para comprobar la exactitud de las tiras reactivas y de los medidores. • Para las personas con diabetes que padecen enfermedades graves del pie como consecuencia de la diabetes: Un par de zapatos terapéuticos hechos a medida (incluidas las plantillas brindadas con dichos zapatos) y dos pares de plantillas adicionales por año calendario, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (sin incluir las plantillas extraíbles brindadas con dichos zapatos que no están hechas a medida) por año calendario. La cobertura incluye la adaptación. • El entrenamiento para el autocontrol de la diabetes está cubierto en ciertas circunstancias. El fabricante preferido de las tiras reactivas y los medidores de glucemia es Abbott. No es necesario que su médico obtenga una aprobación por adelantado (a veces denominada "autorización previa") del plan para que usted pueda adquirir tiras reactivas y medidores de glucemia FreeStyle® (fabricados por Abbott). *Si desea adquirir tiras reactivas y medidores de glucemia de cualquier otro fabricante, es necesario que su médico obtenga una aprobación por adelantado (a veces denominada "autorización previa") del plan.*	Usted paga $0 por el entrenamiento, los servicios y los suministros, excepto los medidores de glucemia. Para obtener información sobre los medidores de glucemia, consulte la sección "Equipos médicos duraderos y suministros relacionados" en este Cuadro de Beneficios Médicos.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Equipos médicos duraderos y suministros relacionados (Para obtener una definición de "equipos médicos duraderos", consulte el Capítulo 12 de este folleto). Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros relacionados con la diabetes, camas de hospital solicitadas por un proveedor para ser utilizadas en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores y andaderas. Cubrimos todos los equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés) médicamente necesarios cubiertos por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no trabaja con una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que pida el artículo especialmente para usted. *Es necesario obtener una aprobación por adelantado (a veces denominada "autorización previa") de nuestro plan para los equipos médicos duraderos si usted o su proveedor desean solicitar equipos médicos duraderos de un proveedor no preferido.*	Usted paga 20% de coseguro. Medidores de glucemia: • Usted paga $0 por los medidores FreeStyle®. • Usted paga 20% de coseguro por los medidores de glucemia de cualquier otro fabricante. Consulte la sección "Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare" en este Cuadro de Beneficios Médicos para obtener más información sobre los medicamentos que se administran mediante equipos médicos duraderos.
Examen físico anual Usted cuenta con la cobertura de un examen físico de rutina cada 12 meses, además de su visita anual relativa al bienestar. Esta visita incluye una revisión completa de su historia clínica y sus antecedentes familiares, una evaluación detallada de todo el cuerpo y otros servicios, derivaciones y recomendaciones que pudieran ser apropiados. Este beneficio no cubre pruebas de laboratorio, procedimientos de diagnóstico u otros tipos de servicios solicitados, por lo que usted deberá pagar por separado la cantidad del costo compartido de su plan para cada uno de estos servicios. *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Inmunizaciones Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen: • Vacuna contra la neumonía. • Vacunas contra la gripe, una vez por 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 usted corre un riesgo medio o elevado de contraer hepatitis B. • Vacuna contra la COVID-19. • Otras vacunas si usted corre algún riesgo y las vacunas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare. También cubrimos algunas vacunas mediante nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte D.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y la COVID-19.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Internación: servicios cubiertos recibidos en un centro de enfermería especializada (SNF) durante una estadía no cubierta en un SNF Si ha agotado sus beneficios para pacientes internados o si la internación no es razonable ni necesaria, no cubriremos su internación. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos determinados servicios que usted reciba mientras permanezca en el hospital o en el SNF. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	
• Servicios del médico.	• Usted paga $0 por cada visita al PCP y $10 por cada visita al especialista.
• Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio).	• Usted paga $0.
• Radiografías, radioterapia y terapia con isótopos, incluidos los materiales y servicios de los técnicos.	• Consulte “Servicios y suministros terapéuticos y pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios”.
• Vendajes quirúrgicos.	• Usted paga $0 por los artículos cubiertos por Medicare.
• Tablillas, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir las fracturas y las dislocaciones.	• Usted paga $0 por los artículos cubiertos por Medicare.
• Dispositivos protésicos y ortóticos (excepto dentales) que reemplacen la totalidad o una parte de un órgano corporal interno (tejidos adyacentes inclusive), o la totalidad o una parte de la función de un órgano corporal interno inoperante en forma permanente o con una disfunción permanente, y el reemplazo o la reparación de tales dispositivos.	• Usted paga 20% de coseguro.
• Dispositivos ortopédicos para piernas, brazos, columna y cuello; bragueros, y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos necesarios debido a una rotura, un desgaste o una pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente.	• Usted paga 20% de coseguro.
• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.	• Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura para estos medicamentos por medio de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen: • Medicamentos que comúnmente no son autoadministrados por el paciente y que se inyectan o administran por infusión mientras se reciben los servicios del médico, los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios o los servicios de un centro quirúrgico ambulatorio. • Medicamentos que se administran mediante equipos médicos duraderos (como los nebulizadores) que hayan sido autorizados por el plan. • Factores de coagulación que usted se administra por inyección si sufre de hemofilia. • Medicamentos inmunodepresores, si se inscribió en la Parte A de Medicare al momento del trasplante de órganos. • Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted está confinado a su hogar, tiene una fractura de hueso y un médico certifica que la fractura está relacionada con la osteoporosis posmenopáusica, y no puede administrarse el medicamento por sus propios medios. • Antígenos. • Ciertos medicamentos orales antineoplásicos y antieméticos. • Ciertos medicamentos para la diálisis en el hogar, incluidos la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y agentes que estimulan la eritropoyesis (por ejemplo, Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa). • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de las enfermedades de inmunodeficiencia primaria. También cubrimos algunas vacunas mediante nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte B y la Parte D. El Capítulo 5 explica el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D, incluidas las normas que debe respetar para obtener la cobertura de estos medicamentos. Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan está detallado en el Capítulo 6.	Usted paga 20% de coseguro. Para saber el costo exacto, puede comunicarse con Atención al Cliente al número que está en su tarjeta de identificación del plan.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Medición de la masa ósea Para las personas que reúnan las condiciones necesarias (por lo general, las personas que corren el riesgo de perder masa ósea o de padecer osteoporosis), los siguientes servicios estarán cubiertos cada 24 meses o con más frecuencia si se consideran médicamente necesarios: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar la calidad ósea; se incluye el análisis de los resultados llevado a cabo por un médico.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las mediciones de la masa ósea cubiertas por Medicare.
Observación hospitalaria de pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios que se brindan para determinar si usted necesita ser admitido en el hospital como paciente internado o si pueden darle el alta. Para que los servicios de observación hospitalaria de pacientes ambulatorios estén cubiertos, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos únicamente cuando se brindan por orden de un médico u otra persona autorizada, a través de las leyes estatales que regulan las licencias y los reglamentos para el personal de hospitales, a permitir la admisión de pacientes en el hospital u ordenar pruebas ambulatorias.	Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Observación hospitalaria de pacientes ambulatorios (continuación) **Nota:** A menos que su proveedor haya redactado una orden para que a usted lo admitan en el hospital como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido por los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aun si lo internan y permanece internado en el hospital hasta el día siguiente, usted podría ser considerado "paciente ambulatorio". Si no está seguro de ser un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Asimismo, puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare denominada "¿Es usted un paciente internado o un paciente ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, pregunte" (el título en inglés es "Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!"). Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf; o bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo durante las 24 horas, cualquier día de la semana.	
Programa de Medicare para la Prevención de la Diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés) Los servicios del MDPP estarán cubiertos en todos los planes de salud de Medicare, para todos los beneficiarios de Medicare que reúnan los requisitos necesarios. El MDPP consiste en una intervención estructurada para lograr cambios en los comportamientos relacionados con la salud. Ofrece entrenamiento práctico en cambios alimentarios a largo plazo, mayores niveles de actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos que representa mantener la pérdida de peso y lograr un estilo de vida saludable.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para el beneficio del MDPP.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Programas de educación para la salud y el bienestar Programas para ayudarlo a mantenerse saludable. Los servicios cubiertos incluyen: • Materiales educativos sobre salud (en formato escrito), incluidos boletines de noticias • Programas educativos Programas educativos que se centran en problemas de salud como los siguientes: • Tensión arterial elevada • Colesterol • Asma • Dietas especiales Programas educativos diseñados para mejorar su salud y estilo de vida, entre los que se incluyen: • Control de peso • Programas de ejercicios • Manejo del estrés	Usted paga $0.
NurseHelp 24/7 Puede mantener una conversación confidencial por Internet y en privado con un profesional de enfermería diplomado en cualquier momento, durante las 24 horas. Cuando tenga alguna inquietud sobre su salud, llame a nuestra línea directa gratuita para comunicarse con un profesional de enfermería diplomado, quien escuchará sus inquietudes y lo ayudará a encontrar una solución. Llame al 1-877-304-0504 (TTY: 711) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $0.
Prueba de enfermedad cardiovascular Análisis de sangre para detectar una enfermedad cardiovascular (o anomalías asociadas con el riesgo elevado de padecer una enfermedad cardiovascular) una vez cada cinco (5) años (60 meses).	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las pruebas de enfermedad cardiovascular que están cubiertas una vez cada cinco (5) años.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Pruebas de detección de aneurisma de aorta abdominal Una única prueba de ultrasonido para personas que están en riesgo. El plan cubre esta prueba únicamente si usted presenta ciertos factores de riesgo y si obtiene una derivación que así lo indique de su médico, asistente del médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica.	No se aplican coseguros, copagos ni deducibles para los miembros que reúnan los requisitos necesarios para obtener esta prueba de detección preventiva.
Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) y asesoramiento para la prevención de ITS Cubrimos pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) para la detección de clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para mujeres embarazadas y para algunas personas con un mayor riesgo de padecer ITS cuando las pruebas son solicitadas por un médico de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo. También cubrimos hasta dos (2) sesiones de asesoramiento conductual individual, personal y de alta intensidad con una duración de 20 a 30 minutos para adultos sexualmente activos con un mayor riesgo de contraer ITS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son provistas por un médico de atención primaria y si se realizan en un entorno de atención primaria, como el consultorio del médico.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las pruebas de detección de ITS y el asesoramiento sobre ITS preventivos cubiertos por Medicare.
Pruebas de detección de la depresión Cubrimos una prueba de detección de la depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un entorno de atención primaria que pueda realizar tratamientos de seguimiento y/o derivaciones.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para la visita anual de la prueba de detección de la depresión.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Pruebas de detección de la diabetes Cubrimos esta prueba de detección (que incluye las pruebas de glucemia en ayunas) si usted ha presentado alguno de los siguientes factores de riesgo: tensión arterial elevada (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o antecedentes de alto nivel de azúcar en la sangre (glucemia). Las pruebas también pueden estar cubiertas si usted cumple con otros criterios, como padecer sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes. Según los resultados de estas pruebas, es posible que usted reúna los requisitos necesarios para obtener acceso a un máximo de dos (2) pruebas de detección de la diabetes cada 12 meses.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las pruebas de detección de la diabetes cubiertas por Medicare.
Pruebas de detección de la obesidad y terapia para promover el mantenimiento de la pérdida de peso Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos el asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto cuando se obtiene en un entorno de atención primaria, donde pueda coordinarse con su plan de prevención integral. Consulte a su médico de atención primaria para obtener más información.	No se aplican coseguros, copagos ni deducibles para la prueba de detección de la obesidad y la terapia con fines preventivos.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Pruebas de detección del cáncer colorrectal Los siguientes servicios están cubiertos para las personas de 50 años en adelante: • Sigmoidoscopia flexible (o enema opaco de detección como alternativa) cada 48 meses. Uno de los siguientes servicios está cubierto cada 12 meses: • Análisis para la detección de sangre oculta en heces con guayacol (gFOBT, por sus siglas en inglés). • Prueba inmunoquímica fecal (FIT, por sus siglas en inglés). Prueba de ADN para la detección del cáncer colorrectal, cada 3 años. Para las personas que corren un riesgo elevado de padecer cáncer colorrectal, cubrimos: • Colonoscopia de detección (o enema opaco de detección como alternativa) cada 24 meses. Para las personas que no corren un riesgo elevado de padecer cáncer colorrectal, cubrimos: • Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no en el transcurso de los 48 meses posteriores a haberse realizado una sigmoidoscopia.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para una prueba de detección del cáncer colorrectal o un enema opaco cubiertos por Medicare.
Pruebas de detección del cáncer de próstata Para los hombres de 50 años en adelante, se cubren los siguientes servicios una vez cada 12 meses: • Examen de tacto rectal. • Prueba de antígenos específicos de la próstata (PSA, por sus siglas en inglés). Usted puede obtener estos servicios sin derivación de su PCP, siempre y cuando los obtenga mediante un proveedor de la red.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para la PSA anual ni para el examen de tacto rectal.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Pruebas de detección del cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés) Para las personas que cumplen con los requisitos, se cubre una LDCT cada 12 meses. **Los miembros que reúnen los requisitos necesarios son:** personas de 55 a 77 años de edad que no presenten signos o síntomas de cáncer de pulmón, pero que tengan antecedentes de consumo de cigarrillos con un índice paquete-año (es decir, un índice de años a paquete diario) de 30 o más y que fumen actualmente o hayan dejado de fumar en los últimos 15 años, y que reciban una prescripción escrita para una LDCT en una visita de asesoramiento y toma de decisiones en conjunto sobre pruebas de detección del cáncer de pulmón, que cumpla con los criterios de Medicare para este tipo de visitas y en la que los servicios sean brindados por un médico o por un profesional no médico idóneo. *Para las pruebas de detección del cáncer de pulmón con LDCT después de una prueba de detección con LDCT inicial:* los miembros deben recibir una prescripción por escrito para una prueba de detección del cáncer de pulmón con LDCT, que se puede obtener durante una visita adecuada a un médico o a un profesional no médico idóneo. Si el médico o el profesional no médico idóneo decide brindar una visita de asesoramiento y toma de decisiones en conjunto sobre pruebas de detección del cáncer de pulmón para pruebas posteriores de detección del cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para este tipo de visitas.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las visitas de asesoramiento y toma de decisiones en conjunto cubiertas por Medicare ni para la LDCT.
Pruebas de detección del cáncer de seno (mamografía) Los servicios cubiertos incluyen: • Una mamografía inicial entre los 35 y los 39 años. • Una mamografía de detección cada 12 meses para las mujeres de 40 años en adelante. • Exámenes clínicos de los senos una vez cada 24 meses.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para las mamografías de detección cubiertas.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Pruebas de detección del cáncer vaginal y de cuello uterino Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los exámenes ginecológicos están cubiertos una vez cada 24 meses. • Si corre un riesgo elevado de padecer cáncer vaginal o de cuello uterino, o si está en edad de procrear y su prueba de Papanicolaou ha arrojado un resultado anormal en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para los exámenes ginecológicos y las pruebas de Papanicolaou de prevención cubiertos por Medicare.
Pruebas de detección del VIH Para las personas que soliciten una prueba de detección del VIH o que presenten un riesgo mayor de contraer la infección por el VIH, cubrimos: • Una prueba de detección cada 12 meses. Para las mujeres embarazadas, cubrimos: • Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para los miembros que reúnan los requisitos necesarios para obtener esta prueba de detección preventiva del VIH cubierta por Medicare.
Pruebas de detección y asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol Cubrimos una prueba de detección de consumo excesivo de alcohol para adultos que tengan Medicare (incluidas las mujeres embarazadas) y que consuman alcohol en exceso, pero que no sean alcohólicos. Si el resultado de su prueba de detección de consumo excesivo de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta cuatro (4) sesiones de asesoramiento breves en persona por año (si está en pleno uso de sus facultades mentales y si está alerta durante el asesoramiento), provistas por un médico de atención primaria idóneo en un entorno de atención primaria.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para la prueba de detección y el asesoramiento preventivos, cubiertos por Medicare, para reducir el consumo excesivo de alcohol.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios de ambulancia • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia en avión de ala fija, en helicóptero y por tierra hacia los centros adecuados más cercanos que puedan brindar atención a un miembro cuyo problema de salud sea tal que otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona, o bien si están autorizados por el plan. **El transporte en ambulancia en casos que no son de emergencia es adecuado si hay documentación que demuestre que el problema de salud del miembro es tal que otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.**	Usted paga $100 por traslado en una sola dirección (no se aplica si lo admiten en un hospital). Aunque la mayoría de los proveedores cobran el copago correspondiente en el momento del servicio, es posible que esto no pase en el caso de los servicios de ambulancia. Es posible que reciba una factura por el costo completo del servicio de ambulancia. Si esto pasa, simplemente envíe la factura a: Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 Medicare Customer Care P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91365-9856 Blue Shield le reembolsará el costo de los servicios cubiertos, menos el copago que corresponda. El proveedor le enviará una factura aparte por el copago que deba pagar.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios de audición Las evaluaciones de diagnóstico de la audición y del equilibrio realizadas por su PCP con el objetivo de determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para pacientes ambulatorios cuando las brinda un médico, un audiólogo u otro proveedor idóneo. • Pruebas de audición de rutina (no cubiertas por Medicare) (*se requiere aprobación previa de su PCP*).* *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $0 por visita si se brindan en el consultorio de su PCP. Usted paga $10 por visita si se brindan en el consultorio de un especialista.
Servicios de hospitalización parcial La "hospitalización parcial" es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, brindado en un hospital a modo de servicio para pacientes ambulatorios o por un centro de salud mental de la comunidad, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico o terapeuta y que ofrece una alternativa a la hospitalización como paciente internado.	Usted paga $55 por visita.
Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen: • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades en los pies (como dedo en martillo o espolón calcáneo). • Atención de los pies de rutina para los miembros que padezcan determinados problemas de salud que afecten las extremidades inferiores.	Usted paga $10 por cada visita cubierta por Medicare.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios del programa de tratamiento de opioides Los miembros de nuestro plan que tengan trastorno por abuso de opioides (OUD, por sus siglas en inglés) podrán obtener la cobertura de los servicios para tratar este trastorno a través de un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP, por sus siglas en inglés), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) de los EE. UU. para el tratamiento agonista y antagonista por abuso de opioides; tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) • Surtido y administración de medicamentos para MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre abuso de sustancias • Terapia individual o grupal • Prueba toxicológica • Actividades de consumo • Evaluaciones periódicas	Usted paga $0.
Servicios de quiropráctica Los servicios cubiertos incluyen: • Cubrimos solo la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación.	Usted paga $10 para todos los servicios cubiertos por Medicare.
Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de rehabilitación cardíaca, que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento, están cubiertos para los miembros que reúnan ciertas condiciones con la derivación de un médico. El plan también cubre programas de rehabilitación cardíaca intensiva que, por lo general, son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca habituales.	Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se brindan en distintos entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital, consultorios de terapeutas independientes y Centros de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORF).	Usted paga $0.
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que padecen un grado entre moderado y muy grave de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y obtienen una derivación para rehabilitación pulmonar por parte del médico que trata su enfermedad respiratoria crónica.	Usted paga $0.
Servicios de telesalud adicionales Teladoc ofrece consultas al Médico por teléfono o por video durante las 24 horas, cualquier día de la semana, los 365 días del año. Los Médicos de Teladoc pueden diagnosticar y tratar problemas de salud básicos, y también pueden recetar determinados medicamentos. Teladoc es un servicio suplementario y su objetivo no es reemplazar la atención brindada por su Médico de Atención Primaria. Inicie sesión en **blueshieldca.com/teladoc** o en la aplicación de Blue Shield of California para programar una visita. Si tiene preguntas, puede comunicarse con Teladoc por teléfono al 1-800-Teladoc (1-800-835-2362 [TTY: 711]) durante las 24 horas, cualquier día de la semana, los 365 días del año. *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios

Servicios de un médico, incluidas las visitas al consultorio médico
Los servicios cubiertos incluyen:
• Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios brindados en el consultorio de un médico, en un centro quirúrgico ambulatorio certificado, en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o en cualquier otro establecimiento.
• Consulta, diagnóstico y tratamiento con un especialista.
• Pruebas de audición y de equilibrio básicas, realizadas por su PCP, si su médico las solicita para determinar si usted necesita tratamiento médico.
• Determinados servicios de telesalud, incluidos los servicios de médicos para tratar enfermedades que no son de emergencia, como por ejemplo síntomas del resfrío y de la gripe, alergias, bronquitis, infección respiratoria, sinusitis, erupción, infección ocular, migrañas y mucho más.
  o Tiene la opción de recibir estos servicios a través de una visita en persona o mediante el programa de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios mediante el programa de telesalud, debe usar un proveedor de la red que ofrezca el servicio con esta modalidad.
  o Consulte la sección “Servicios de telesalud adicionales” en el Cuadro de Beneficios Médicos para obtener más información.
• En el caso de miembros que reciben diálisis en el hogar, servicios de telesalud para visitas mensuales relacionadas con insuficiencia renal terminal en un centro de diálisis renal ubicado en un hospital o un centro de diálisis renal ubicado en un hospital de difícil acceso, una institución de diálisis renal o el hogar del miembro.
• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación o el tratamiento de los síntomas de un derrame cerebral, independientemente de su ubicación.
• Servicios de telesalud para miembros con trastorno por abuso de sustancias adictivas o trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación.
	Por todos los servicios cubiertos:
	
	Usted paga $0 por visita si los brinda su PCP. (Para las visitas a su PCP, NO se necesita autorización previa).
	
	Usted paga $10 por visita si se brindan a través de un especialista.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios de un médico, incluidas las visitas al consultorio médico (continuación) • Consultas virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico de entre 5 y 10 minutos **si**: o Usted no es un paciente nuevo **y** o La consulta no está relacionada con una visita al consultorio realizada durante los 7 días anteriores **y** o La consulta no obliga a realizar una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas ni a programar una cita lo más rápido posible • Evaluación de videos y/o imágenes que le envía a su médico, incluidos la interpretación y el seguimiento de su médico en un plazo de 24 horas **si:** o Usted no es un paciente nuevo **y** o La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio realizada durante los 7 días anteriores **y** o La evaluación no obliga a realizar una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas ni a programar una cita lo más rápido posible • Consultas que su médico hace con otros profesionales por teléfono o por Internet, o registro de salud electrónico. • Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía. • Atención dental que no es de rutina. (Los servicios cubiertos están limitados a una cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas mandibulares o estructura ósea facial, extracción de dientes para preparar la mandíbula para el tratamiento de enfermedades neoplásicas [cáncer] por medio de radiación o servicios que estarían cubiertos al ser provistos por un médico).	

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios

Servicios dentales de rutina
 	
En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Nosotros cubrimos:
 	
• Atención dental de rutina.
  • Exámenes bucodentales
  • Profilaxis (limpieza)
  • Radiografías dentales
 	
• Atención dental adicional
  • Servicios de emergencia/que no son de rutina
  • Servicios de diagnóstico
  • Servicios de restauración:
  • Endodoncia, periodoncia y extracciones
  • Prótesis dentales, otras cirugías bucodentales/maxilofaciales y otros servicios dentales
 	
Consulte el *Cuadro de Beneficios Dentales: procedimientos de rutina* al final del *Cuadro de Beneficios Médicos* para obtener toda la información relacionada con sus beneficios dentales. Para ciertos servicios dentales, es posible que se apliquen límites de beneficios o que se necesiten autorizaciones y derivaciones. Si bien no se requiere derivación/autorización del plan para los servicios dentales, *es posible que se requiera la autorización previa de su proveedor de beneficios dentales para la obtención de beneficios.*
 	
*Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.
	Consulte el cuadro que está al final del Cuadro de Beneficios Médicos para ver una lista de los procedimientos dentales cubiertos y lo que debe pagar.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios Cubrimos los servicios médicamente necesarios que usted obtenga en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	
• Servicios en un departamento de emergencias o en una clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios.	• Usted paga $120 por visita a una sala de emergencias (no se aplica si lo admiten en el hospital en el plazo de un día por el mismo problema de salud). Usted paga $150 por visita a un hospital para pacientes ambulatorios. Usted paga $0 por los servicios de observación cubiertos por Medicare.
• Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital.	• Usted paga $0.
• Atención de la salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que, sin dicha atención, sería necesario un tratamiento para pacientes internados.	• Usted paga $55 por cada visita de hospitalización parcial y $20 por cada visita de terapia individual o grupal.
• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital.	• Consulte “Servicios y suministros terapéuticos y pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios”.
• Suministros médicos, como tablillas y yesos.	• Usted paga $0 por los artículos cubiertos por Medicare.
• Ciertos servicios preventivos y de detección.	• Usted paga $0.
• Ciertos medicamentos y productos biológicos que usted no puede autoadministrarse.	• Usted paga 20% de coseguro.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación) **Nota:** A menos que su proveedor haya redactado una orden para que a usted lo admitan en el hospital como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido por los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aun si lo internan y permanece internado en el hospital hasta el día siguiente, usted podría ser considerado "paciente ambulatorio". Si no está seguro de ser un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Asimismo, puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare denominada "¿Es usted un paciente internado o un paciente ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, pregunte" (el título en inglés es "Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!"). Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf; o bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo durante las 24 horas, cualquier día de la semana.	
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de educación sobre las enfermedades renales para brindar enseñanza sobre la atención renal y asistir a los miembros para que tomen decisiones informadas sobre su atención. Para los miembros que padecen una enfermedad renal crónica en la etapa IV, cuando sean derivados por su médico, cubrimos hasta seis (6) sesiones de servicios de educación sobre las enfermedades renales por única vez. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando el paciente está temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3).	• Usted paga $0 por visita si los brinda su PCP y $10 por visita si los brinda un especialista. • Usted paga $25 por cada tratamiento facturado por un proveedor de diálisis idóneo y aprobado por Medicare. Usted paga 20% de coseguro por cualquier medicamento que se utilice durante el procedimiento.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios para tratar enfermedades renales (continuación)	
• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si ingresa en el hospital como paciente internado para recibir atención especializada).	• Están incluidos en sus costos de atención hospitalaria para pacientes internados. Consulte la sección sobre atención hospitalaria para pacientes internados en este cuadro para obtener más información sobre lo que usted tiene que pagar.
• Entrenamiento para el autotratamiento de diálisis. (Se incluye el entrenamiento para usted y para cualquier persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar).	• Usted paga $25 por el entrenamiento para el autotratamiento de diálisis.
• Equipos y suministros de diálisis en el hogar.	• Usted paga $25 por los equipos y suministros de diálisis en el hogar.
• Algunos servicios de apoyo en el hogar (por ejemplo, cuando sean necesarias, las visitas de personas entrenadas en los tratamientos de diálisis para revisar su diálisis en el hogar, ayudarlo con cualquier emergencia y controlar su equipo de diálisis y el abastecimiento de agua).	• Usted paga $25 por algunos servicios de apoyo en el hogar.
Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por su 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 recetados de la Parte B de Medicare”.	
Servicios por abuso de sustancias adictivas para pacientes ambulatorios La cobertura de la Parte B de Medicare está disponible para los servicios de tratamiento que se brindan en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital a pacientes que, por ejemplo, han recibido el alta tras una internación para tratar el abuso de sustancias adictivas, o a pacientes que, si bien necesitan tratamiento, no requieren la disponibilidad ni la intensidad de los servicios que se brindan únicamente en un entorno hospitalario para pacientes internados.	Usted paga $20 por cada visita de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios urgentemente necesarios Se brindan servicios urgentemente necesarios para tratar una enfermedad, una lesión o un problema de salud imprevistos, que no son de emergencia y que requieren de atención médica inmediata. Los servicios urgentemente necesarios pueden recibirse de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no son accesibles o no están disponibles temporalmente. El costo compartido por los servicios urgentemente necesarios que se obtengan fuera de la red es igual al costo compartido que pagaría por obtener los mismos servicios dentro de la red. Cobertura mundial.* *Los servicios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan.	Usted paga $10 por cada visita de atención urgente (no se aplica si lo admiten en el hospital en el plazo de un día por el mismo problema de salud). Usted paga $120 por visita para cobertura urgente a nivel mundial (no se aplica si lo admiten en el hospital en el plazo de un día por el mismo problema de salud).

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios urgentemente necesarios (continuación)	
	Usted tiene un límite anual combinado de $10,000 para la atención de emergencia cubierta o los servicios urgentemente necesarios cubiertos fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Los servicios fuera de los Estados Unidos y sus territorios no cuentan para el límite de gastos de bolsillo máximo del plan. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado después de que se haya estabilizado su situación de emergencia, usted deberá volver a un hospital de la red para que continúe la cobertura de su atención, *O BIEN* deberá recibir la atención como paciente internado en el hospital fuera de la red autorizado por el plan, en cuyo caso el costo será el costo compartido que usted pagaría en un hospital de la red.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Servicios y suministros terapéuticos y pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías. • Terapia de radiación (radioterapia y terapia con isótopos), incluidos los materiales y suministros de los técnicos. • Suministros quirúrgicos, como vendajes. • Tablillas, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir las fracturas y las dislocaciones. • Pruebas de laboratorio. • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de la sangre completa, de los glóbulos rojos concentrados y del resto de los componentes de la sangre empieza con la primera pinta de sangre utilizada. • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios.	1) Usted paga $0 por servicios de laboratorio, radiografías, procedimientos/pruebas de diagnóstico, servicios relacionados con la sangre y suministros médicos cubiertos por Medicare. 2) Usted paga $5 por cada servicio de radiología de diagnóstico (por ejemplo, tomografías computarizadas, imágenes por resonancia magnética). 3) Usted paga 20% de coseguro por los servicios de radiología terapéutica. Los servicios de radiología terapéutica incluyen, entre otros, terapia de radiación, radioterapia y terapia con isótopos. El 20% de coseguro se aplica a los componentes globales, técnicos y profesionales de los servicios de radiología terapéutica.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Terapia de Ejercicio Supervisado (SET, por sus siglas en inglés) La SET está cubierta para los miembros que padecen enfermedad arterial periférica (PAD, por sus siglas en inglés) sintomática y obtienen una derivación para PAD por parte del médico responsable del tratamiento de dicho problema de salud. Si se cumplen con los requisitos del programa SET, se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas. El programa SET debe: • Consistir en sesiones de entre 30 y 60 minutos de duración, en las que se incluya un programa de entrenamiento y ejercicios terapéuticos para la PAD en pacientes con claudicación. • Desarrollarse en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico. • Ponerse en práctica a través de personal auxiliar idóneo, necesario para garantizar que los beneficios superen a los aspectos negativos, y cuyos miembros tengan entrenamiento en terapia de ejercicio para PAD. • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente del médico o enfermero practicante/especialista en enfermería clínica, quienes deben contar con entrenamiento en técnicas de soporte vital básico y avanzado. Si un proveedor de atención de la salud lo considera médicamente necesario, la cobertura de la SET puede extenderse más allá de las 36 sesiones en 12 semanas mediante la programación de 36 sesiones adicionales durante un período extendido.	Usted paga $0.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Tratamiento de infusión en el hogar El tratamiento de infusión en el hogar involucra la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, tubos y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, brindados según el plan de atención • Entrenamiento y educación de pacientes no cubiertos de otra manera a través del beneficio de equipos médicos duraderos • Control remoto • Servicios de control para la provisión de tratamiento de infusión en el hogar y medicamentos para infusión en el hogar brindados por un proveedor de tratamiento de infusión en el hogar calificado	Usted paga $0 por cada visita de tratamiento de infusión en el hogar cubierta por Medicare.
Tratamiento médico de nutrición Este beneficio está destinado a las personas que padecen diabetes o enfermedad renal (pero que no están en tratamiento de diálisis), o que se han sometido a un trasplante de riñón, cuando las derive su médico. Cubrimos tres (3) horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año en que usted reciba servicios de tratamiento médico de nutrición mediante Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original) y, posteriormente a ello, dos (2) horas por año. Si su problema de salud, tratamiento o diagnóstico cambia, tal vez pueda recibir más horas de tratamiento con la derivación de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar su derivación cada año si es necesario prolongar su tratamiento durante otro año calendario.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para los miembros que reúnan los requisitos necesarios para obtener los servicios de tratamiento médico de nutrición cubiertos por Medicare.

Servicios que tiene cubiertos	**Lo que debe pagar** cuando recibe estos servicios
Visita anual relativa al bienestar Si usted ha tenido la Parte B durante más de 12 meses, puede obtener una visita anual relativa al bienestar para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado según su estado de salud actual y los factores de riesgo. Esto está cubierto una vez cada 12 meses. **Nota**: Su primera visita anual relativa al bienestar no puede tener lugar en el transcurso de los 12 meses posteriores a su visita preventiva "Bienvenido a Medicare" (Welcome to Medicare). Sin embargo, no necesita haber realizado la visita "Bienvenido a Medicare" para tener cubiertas las visitas anuales relativas al bienestar después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para la visita anual relativa al bienestar.
Visita para la reducción del riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para la enfermedad cardiovascular) Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de sufrir una enfermedad cardiovascular. Durante esta visita, su médico puede evaluar el uso de la aspirina (si corresponde), controlarle la tensión arterial y darle consejos para asegurarse de que se alimente de manera saludable.	No hay coseguros, copagos ni deducibles para el beneficio de la terapia conductual intensiva orientada a la prevención de enfermedades cardiovasculares.
Visita preventiva "Bienvenido a Medicare" (Welcome to Medicare) El plan cubre una única visita preventiva "Bienvenido a Medicare". La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que usted necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y, de ser necesario, derivaciones a otro tipo de atención. **Importante:** La visita preventiva "Bienvenido a Medicare" está cubierta solo durante el transcurso de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando programe su cita, infórmele al personal del consultorio de su médico que desea programar su visita preventiva "Bienvenido a Medicare".	No hay coseguros, copagos ni deducibles para la visita preventiva "Bienvenido a Medicare".

Cuadro de Beneficios Dentales: procedimientos de rutina

Los beneficios dentales de rutina se incluyen para todos los Miembros de este plan.

El siguiente "Cuadro de Beneficios Dentales: procedimientos de rutina" muestra procedimientos dentales específicos cubiertos por el beneficio dental de rutina y lo que usted pagará por estos procedimientos. Los servicios enumerados son beneficios cubiertos cuando los brinda un dentista autorizado dentro de la red, y cuando se determina que son necesarios y habituales según los estándares de práctica dental generalmente aceptada.

Importante: Tenga en cuenta que los procedimientos que no están incluidos en el cuadro no están cubiertos.

Importante: Algunos servicios dentales no tienen cobertura en ningún caso (esto es lo que se conoce como "Exclusiones"), y otros servicios dentales solo tienen cobertura en algunos casos específicos (esto es lo que se conoce como "Limitaciones").

Para obtener más información, consulte las "Limitaciones generales" y las "Exclusiones generales" que se detallan debajo de este cuadro de beneficios.

Se brindarán beneficios para procedimientos dentales específicos, cuando sean necesarios para tratar las enfermedades dentales agudas especificadas, ya sean emergentes, dolorosas o infecciosas, o bien cuando se realicen de una manera consistente con los estándares de atención profesionalmente reconocidos. El Plan se reserva el derecho a realizar una revisión administrativa, a través de un director dental del Plan, de la documentación enviada en relación con los problemas de salud anteriores a fin de determinar la cobertura.

Entre los problemas de salud caracterizados por dolor agudo o infección se incluyen los siguientes:

- Dolor agudo que requiere tratamiento de conducto radicular inmediato;
- Dolor agudo que requiere la extracción de un diente y/o incisión y drenaje;
- Absceso periodontal agudo que requiere procedimientos periodontales de emergencia.

Entre los problemas de salud emergentes relacionados con la restauración se incluyen los siguientes:

- Un diente en el que se está realizando una restauración que empezó como un empaste (restauración básica), pero que debido al nivel de deterioro/fractura hallado durante el curso de su restauración, ahora se requiere la colocación de una corona fundida (restauración mayor).

Los servicios se enumeran con el código de procedimiento de la Asociación Dental Estadounidense (American Dental Association, ADA), de acuerdo con la terminología vigente para el área odontológica. La ley federal exige el uso del código ADA para informar procedimientos dentales. La ADA puede cambiar los códigos de procedimiento de vez en cuando. Por lo tanto, el plan puede cambiar este código según lo que exija la ley. Si desea obtener una lista de códigos ADA actualizada, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador

del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
Servicios de diagnóstico		
D0120	Examen bucodental periódico	$0
D0140	Examen bucodental limitado; por un problema específico	$0
D0150	Examen bucodental completo; paciente nuevo o existente	$0
D0160	Examen bucodental amplio y detallado; por un problema específico; por informe	$0
D0170	Segundo examen; limitado, por un problema específico	$0
D0171	Segundo examen; limitado, por un problema específico (visita al consultorio)	$8
D0180	Examen periodontal completo; paciente nuevo o existente	$0
D0190	Evaluación de un paciente	$0
D0191	Evaluación de un paciente	$0
D0210	Intrabucal; serie completa de imágenes radiográficas	$0
D0220	Intrabucal periapical; primera imagen radiográfica	$0
D0230	Intrabucal periapical; cada imagen radiográfica adicional	$0
D0240	Intrabucal oclusal; imagen radiográfica	$0
D0250	Extrabucal; imagen radiográfica de proyección 2D creada con una fuente de radiación estacionaria y un detector	$0
D0251	Extrabucal; imagen radiográfica dental, posterior	$0
D0270	Aleta de mordida; una imagen radiográfica	$0
D0272	Aletas de mordida; dos imágenes radiográficas	$0
D0273	Aletas de mordida; tres imágenes radiográficas	$0
D0274	Aletas de mordida; cuatro imágenes radiográficas	$0
D0277	Aletas de mordida verticales; 7 u 8 imágenes radiográficas	$5
D0330	Imagen radiográfica panorámica	$0
D0460	Pruebas de vitalidad de la pulpa dentaria	$0
D0470	Moldes de yeso para diagnóstico	$0
D0601	Documentación y evaluación del riesgo de caries, con resultado de riesgo bajo	$0
D0602	Documentación y evaluación del riesgo de caries, con resultado de riesgo medio	$0
D0603	Documentación y evaluación del riesgo de caries, con resultado de riesgo alto	$0
D0701	Imagen radiográfica panorámica; captura de imágenes únicamente	$0
D0702	Imagen radiográfica cefalométrica en 2D; captura de imágenes únicamente	$0

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D0706	Intrabucal oclusal; imagen radiográfica; captura de imágenes únicamente	$0
D0707	Intrabucal periapical; imagen radiográfica; captura de imágenes únicamente	$0
D0708	Intrabucal; imagen radiográfica de aletas de mordida; captura de imágenes únicamente. El eje de la imagen puede ser horizontal o vertical	$0
D0709	Intrabucal; serie completa de imágenes radiográficas; captura de imágenes únicamente	$0
D0999	Procedimiento de diagnóstico no especificado, por informe; incluye visita al consultorio, por visita (además de otros servicios)	$0
Servicios preventivos		
D1110	Profilaxis; adultos	$0
D1208	Aplicación tópica de flúor, no incluye barniz	$5
D1510	Separador fijo, unilateral; por cuadrante; no incluye el separador calzado distal	$0
D1516	Separador fijo, bilateral, maxilar	$0
D1517	Separador fijo, bilateral, mandibular	$0
D1520	Separador extraíble, unilateral; por cuadrante	$0
D1526	Separador extraíble, bilateral, maxilar	$0
D1527	Separador extraíble, bilateral, mandibular	$0
D1551	Recementado o readhesión de separador bilateral, maxilar	$0
D1552	Recementado o readhesión de separador bilateral, mandibular	$0
D1553	Recementado o readhesión de separador unilateral, por cuadrante	$0
D1556	Extracción de separador unilateral fijo, por cuadrante	$0
D1557	Extracción de separador bilateral fijo, maxilar	$0
D1558	Extracción de separador bilateral fijo, mandibular	$0
D1575	Separador calzado distal, fijo, unilateral, por cuadrante	$0
D2928	Corona prefabricada de porcelana/cerámica; diente definitivo	$75
Servicios de restauración (1)		
D2140	Amalgama; 1 superficie, diente temporal o definitivo	$24
D2150	Amalgama; 2 superficies, diente temporal o definitivo	$26
D2160	Amalgama; 3 superficies, diente temporal o definitivo	$28
D2161	Amalgama; 4 o más superficies, diente temporal o definitivo	$30
D2330	Resina compuesta; 1 superficie, anterior	$25
D2331	Resina compuesta; 2 superficies, anterior	$31
D2332	Resina compuesta; 3 superficies, anterior	$35
D2335	Resina compuesta; 4 o más superficies o que incluye ángulo incisal, anterior	$47
D2391	Resina compuesta; 1 superficie, posterior	$75
D2392	Resina compuesta; 2 superficies, posterior	$85

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D2393	Resina compuesta; 3 superficies, posterior	$95
D2394	Resina compuesta; 4 o más superficies, posterior	$105
D2510	Incrustación metálica; 1 superficie	$300
D2520	Incrustación metálica; 2 superficies	$300
D2530	Incrustación metálica; 3 o más superficies	$300
D2542	Recubrimiento metálico; 2 superficies	$300
D2543	Recubrimiento metálico; 3 superficies	$300
D2544	Recubrimiento metálico; 4 o más superficies	$300
D2610	Incrustación, porcelana/cerámica, 1 superficie	$300
D2620	Incrustación, porcelana/cerámica, 2 superficies	$300
D2630	Incrustación, porcelana/cerámica, 3 o más superficies	$300
D2642	Recubrimiento, porcelana/cerámica, 2 superficies	$300
D2643	Recubrimiento, porcelana/cerámica, 3 superficies	$300
D2644	Recubrimiento, porcelana/cerámica, 4 o más superficies	$300
D2650	Incrustación, resina compuesta, 1 superficie	$175
D2651	Incrustación, resina compuesta, 2 superficies	$300
D2652	Incrustación, resina compuesta, 3 o más superficies	$300
D2662	Recubrimiento, resina compuesta, 2 superficies	$300
D2663	Recubrimiento, resina compuesta, 3 superficies	$300
D2664	Recubrimiento, resina compuesta, 4 o más superficies	$300
D2710	Corona; resina compuesta (indirecta)	$195
D2712	Corona; ¾ de resina compuesta (indirecta)	$195
D2720	Corona; resina con metal muy noble	$300
D2721	Corona; resina principalmente con metal base	$300
D2722	Corona; resina con metal noble	$300
D2740	Corona; porcelana/cerámica	$300
D2750	Corona; porcelana fundida con metal muy noble	$300
D2751	Corona; porcelana fundida principalmente con metal base	$300
D2752	Corona; porcelana fundida con metal noble	$300
D2753	Corona; porcelana fundida con titanio y aleaciones de titanio	$300
D2780	Corona; ¾ de molde de metal muy noble	$300
D2781	Corona; ¾ de molde principalmente con metal base	$300
D2782	Corona; ¾ de molde de metal noble	$300
D2790	Corona; molde completo de metal muy noble	$300
D2791	Corona; molde completo principalmente de metal base	$300
D2792	Corona; molde completo de metal noble	$300
D2794	Corona; titanio	$300

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D2910	Recementado o readhesión de incrustación, recubrimiento, carilla o restauración de cobertura parcial	$20
D2915	Recementado o readhesión de perno y muñón colado, prefabricado o fabricado indirectamente	$20
D2920	Recementado o readhesión de corona	$25
D2921	Unión de fragmento de diente, borde incisal o cúspide *(anterior)*	$47
D2931	Corona prefabricada de acero inoxidable, diente definitivo	$75
D2940	Restauración de protección	$16
D2941	Restauración terapéutica temporal, dientes temporales	$16
D2949	Base de restauración para restauración indirecta	$50
D2950	Reconstrucción de muñones, incluidas las espigas, cuando sea necesario	$50
D2951	Retención de espiga; por diente, con restauración	$40
D2952	Perno y muñón colados, con corona	$85
D2953	Cada perno adicional fabricado indirectamente, mismo diente	$85
D2954	Perno y muñón prefabricados, con corona	$75
D2957	Cada perno adicional prefabricado, mismo diente	$75
D2980	Reparación de corona por problemas con el material de restauración	$45
D2981	Reparación de incrustación por problemas con el material de restauración	$45
D2982	Reparación de recubrimiento por problemas con el material de restauración	$45
D2983	Reparación de carilla por problemas con el material de restauración	$45
Servicios de endodoncia		
D3110	Recubrimiento (directo) de la pulpa dentaria, sin restauración final	$15
D3120	Recubrimiento (indirecto) de la pulpa dentaria, sin restauración final	$15
D3220	Pulpotomía terapéutica (sin restauración final)	$35
D3221	Desbridamiento pulpar, diente temporal y definitivo	$55
D3222	Pulpotomía parcial para apexogénesis; dientes definitivos con desarrollo de raíz incompleto	$35
D3310	Tratamiento de endodoncia; diente anterior (sin restauración final)	$225
D3320	Tratamiento de endodoncia; diente premolar (sin restauración final)	$275
D3330	Tratamiento de endodoncia; diente molar (sin restauración final)	$375
D3346	Retratamiento por tratamiento de conducto radicular previo; anterior	$250
D3347	Retratamiento por tratamiento de conducto radicular previo; bicúspide	$350
D3348	Retratamiento por tratamiento de conducto radicular previo; molar	$475
D3351	Apexificación/recalcificación; visita inicial (cierre apical/reparación de perforaciones por calcificación, reabsorción de la raíz, etc.)	$90
D3352	Apexificación/recalcificación/regeneración pulpar; reemplazo temporal del medicamento	$75
D3353	Apexificación/recalcificación; visita final (incluye finalización del tratamiento de conducto)	$225

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D3410	Apicectomía/anterior	$150
D3421	Apicectomía/premolar (primera raíz)	$175
D3425	Apicectomía/molar (primera raíz)	$200
D3426	Apicectomía (cada raíz adicional)	$150
D3430	Empaste retrógrado; por raíz	$50
D3450	Amputación radicular; por raíz	$85
D3471	Reparación quirúrgica de reabsorción de la raíz, anterior	$150
D3472	Reparación quirúrgica de reabsorción de la raíz, premolar. Para cirugía en la raíz de dientes premolares. No incluye la colocación de la restauración.	$150
D3473	Reparación quirúrgica de reabsorción de la raíz, molar. Para cirugía en la raíz de dientes molares. No incluye la colocación de la restauración.	$150
D3501	Exposición quirúrgica de superficie radicular sin apicectomía o reparación de reabsorción de la raíz, anterior	$150
D3502	Exposición quirúrgica de superficie radicular sin apicectomía o reparación de reabsorción de la raíz, premolar	$150
D3503	Reparación quirúrgica de reabsorción de la raíz, molar	$150
Servicios de periodoncia (2)		
D4210	Gingivectomía o gingivoplastia; 4 o más dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$250
D4211	Gingivectomía o gingivoplastia; de 1 a 3 dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$60
D4212	Gingivectomía o gingivoplastia, con el fin de permitir el acceso para un procedimiento de restauración, por diente	$60
D4240	Procedimiento de colgajo gingival, incluido el alisado radicular; 4 o más dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$225
D4241	Procedimiento de colgajo gingival, incluido el alisado radicular; de 1 a 3 dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$225
D4260	Cirugía ósea (incluye incisión del colgajo y sutura); 4 o más dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$375
D4261	Cirugía ósea (incluye incisión del colgajo y sutura); de 1 a 3 dientes contiguos o espacios contiguos entre dientes; por cuadrante	$375
D4341	Raspado y alisado radicular periodontales; 4 o más dientes; por cuadrante	$85
D4342	Raspado y alisado radicular periodontales; de 1 a 3 dientes; por cuadrante	$85
D4346	Raspado en caso de inflamación gingival generalizada moderada o grave	$0
D4355	Desbridamiento completo de la boca para permitir un examen bucodental y un diagnóstico completos en una visita subsiguiente	$85
D4910	Mantenimiento periodontal	$65
D4921	Irrigación gingival; por cuadrante	$0
Servicios de prótesis dentales (extraíbles) (3)		
D5110	Dentadura postiza completa, maxilar	$400

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D5120	Dentadura postiza completa, mandibular	$400
D5130	Dentadura postiza inmediata, maxilar	$500
D5140	Dentadura postiza inmediata, mandibular	$500
D5211	Dentadura postiza parcial maxilar, de resina (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes)	$375
D5212	Dentadura postiza parcial mandibular, de resina (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes)	$375
D5213	Dentadura postiza parcial maxilar; estructura de metal fundido con bases de la dentadura postiza de resina (incluidos los ganchos, soportes y dientes convencionales)	$475
D5214	Dentadura postiza parcial mandibular; estructura de metal fundido con bases de la dentadura postiza de resina (incluidos los ganchos, soportes y dientes convencionales)	$475
D5221	Dentadura postiza parcial maxilar, inmediata, de resina	$375
D5222	Dentadura postiza parcial mandibular, inmediata, de resina	$375
D5223	Dentadura postiza parcial maxilar, inmediata; estructura de metal fundido con bases de la dentadura postiza de resina	$475
D5224	Dentadura postiza parcial mandibular, inmediata; estructura de metal fundido con bases de la dentadura postiza de resina	$475
D5225	Dentadura postiza parcial maxilar, base flexible (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes)	$350
D5226	Dentadura postiza parcial mandibular, base flexible (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes)	$350
D5410	Ajuste de la dentadura postiza completa, maxilar	$15
D5411	Ajuste de la dentadura postiza completa, mandibular	$15
D5421	Ajuste de la dentadura postiza parcial, maxilar	$15
D5422	Ajuste de la dentadura postiza parcial, mandibular	$15
D5511	Reparación del daño en la base de la dentadura postiza completa, mandibular	$35
D5512	Reparación del daño en la base de la dentadura postiza completa, maxilar	$35
D5520	Reemplazo de diente faltante o roto, dentadura postiza completa (cada diente)	$35
D5611	Reparación de la base de la dentadura postiza parcial de resina, mandibular	$35
D5612	Reparación de la base de la dentadura postiza parcial de resina, maxilar	$35
D5621	Reparación de estructura parcial fundida, mandibular	$35
D5622	Reparación de estructura parcial fundida, maxilar	$35
D5630	Reparación o reemplazo de materiales retentivos/de sujeción dañados; por diente	$35
D5640	Reemplazo de diente roto; por diente	$35
D5650	Agregado de diente a la dentadura postiza parcial existente	$20

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D5660	Agregado de gancho a la dentadura postiza parcial existente, por diente	$20
D5710	Reemplazo de la base de la dentadura postiza maxilar completa	$130
D5711	Reemplazo de la base de la dentadura postiza mandibular completa	$130
D5720	Reemplazo de la base de la dentadura postiza maxilar parcial	$130
D5721	Reemplazo de la base de la dentadura postiza mandibular parcial	$130
D5730	Realineación de la dentadura postiza maxilar completa (directo)	$85
D5731	Realineación de la dentadura postiza mandibular completa (directo)	$85
D5740	Realineación de la dentadura postiza maxilar parcial (directo)	$85
D5741	Realineación de la dentadura postiza mandibular parcial (directo)	$85
D5750	Realineación de la dentadura postiza maxilar completa (indirecto)	$145
D5751	Realineación de la dentadura postiza mandibular completa (indirecto)	$145
D5760	Realineación de la dentadura postiza maxilar parcial (indirecto)	$145
D5761	Realineación de la dentadura postiza mandibular parcial (indirecto)	$145
D5820	Dentadura postiza parcial provisoria (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes), maxilar.	$150
D5821	Dentadura postiza parcial provisoria (incluidos los materiales retentivos/de sujeción, los soportes y los dientes), mandibular.	$150
D5850	Acondicionamiento de tejidos, maxilar	$35
D5851	Acondicionamiento de tejidos, mandibular	$35
	Servicios de prótesis dentales (fijas) (4)	
D6210	Tramo de puente; molde de metal muy noble	$495
D6211	Tramo de puente; molde principalmente de metal base	$350
D6212	Tramo de puente; molde de metal noble	$365
D6214	Tramo de puente; titanio	$495
D6240	Tramo de puente; porcelana fundida con metal muy noble	$570
D6241	Tramo de puente; porcelana fundida principalmente con metal base	$425
D6242	Tramo de puente; porcelana fundida con metal noble	$440
D6243	Tramo de puente; porcelana fundida con titanio y aleaciones de titanio	$440
D6245	Tramo de puente; porcelana/cerámica	$485
D6250	Tramo de puente; resina con metal muy noble	$570
D6251	Tramo de puente; resina principalmente con metal base	$425
D6252	Tramo de puente; resina con metal noble	$440
D6600	Retenedor de incrustación, porcelana/cerámica, 2 superficies	$330
D6601	Retenedor de incrustación, porcelana/cerámica, 3 o más superficies	$355
D6602	Retenedor de incrustación; molde de metal muy noble; 2 superficies	$360
D6603	Retenedor de incrustación; molde de metal muy noble; 3 o más superficies	$395
D6604	Retenedor de incrustación; molde principalmente de metal base; 2 superficies	$260

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D6605	Retenedor de incrustación; molde principalmente de metal base; 3 o más superficies	$295
D6606	Retenedor de incrustación; molde de metal noble; 2 superficies	$260
D6607	Retenedor de incrustación; molde de metal noble; 3 o más superficies	$295
D6608	Retenedor de recubrimiento, porcelana/cerámica, 2 superficies	$375
D6609	Retenedor de recubrimiento, porcelana/cerámica, 3 o más superficies	$410
D6610	Retenedor de recubrimiento; molde de metal muy noble; 2 superficies	$375
D6611	Retenedor de recubrimiento; molde de metal muy noble; 3 o más superficies	$410
D6612	Retenedor de recubrimiento; molde principalmente de metal base; 2 superficies	$275
D6613	Retenedor de recubrimiento; molde principalmente de metal base; 3 o más superficies	$310
D6614	Retenedor de recubrimiento; molde de metal noble; 2 superficies	$275
D6615	Retenedor de recubrimiento; molde de metal noble; 3 o más superficies	$310
D6720	Retenedor de corona; resina con metal muy noble	$570
D6721	Retenedor de corona; resina principalmente con metal base	$425
D6722	Retenedor de corona; resina con metal noble	$440
D6740	Retenedor de corona; porcelana/cerámica	$480
D6750	Retenedor de corona; porcelana fundida con metal muy noble	$570
D6751	Retenedor de corona; porcelana fundida principalmente con metal base	$425
D6752	Retenedor de corona; porcelana fundida con metal noble	$440
D6753	Retenedor de corona; porcelana fundida con titanio y aleaciones de titanio	$570
D6780	Retenedor de corona; ¾ de molde de metal muy noble	$495
D6781	Retenedor de corona; ¾ de molde principalmente con metal base	$350
D6782	Retenedor de corona; ¾ de molde de metal noble	$365
D6790	Retenedor de corona; molde completo de metal muy noble	$495
D6791	Retenedor de corona; molde completo principalmente de metal base	$350
D6792	Retenedor de corona; molde completo de metal noble	$365
D6794	Retenedor de corona; titanio	$495
D6930	Recementado o readhesión de dentadura postiza parcial fija	$45
D6940	Placa de descanso	$155
D6980	Reparación de dentadura postiza parcial fija por problemas con el material de restauración	$85
Servicios de cirugías bucodentales y maxilofaciales (5)		
D7111	Extracción de restos de coronas; dientes temporales	$20
D7140	Extracción, dientes erupcionados o con raíz expuesta (elevación y/o extracción con fórceps)	$20

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D7210	Extracción, dientes erupcionados que requieren extracción de hueso y/o división de dientes, incluida la elevación del colgajo mucoperióstico	$75
D7220	Extracción de diente impactado; tejido blando	$75
D7230	Extracción de diente impactado; extracción ósea parcial	$100
D7240	Extracción de diente impactado; extracción ósea completa	$125
D7241	Extracción de diente impactado; extracción ósea completa, con complicaciones quirúrgicas inusuales	$150
D7250	Extracción de raíces de dientes residuales, procedimiento de corte	$65
D7286	Biopsia incisional de tejido bucal, blando (todos los demás); *se excluyen los procedimientos de laboratorios de patología*	$45
D7310	Alveoloplastia junto con extracciones; 4 o más dientes o espacios entre dientes; por cuadrante	$125
D7311	Alveoloplastia junto con extracciones; de 1 a 3 dientes o espacios entre dientes; por cuadrante	$125
D7320	Alveoloplastia sin extracciones; 4 o más dientes o espacios entre dientes; por cuadrante	$145
D7321	Alveoloplastia sin extracciones; de 1 a 3 dientes o espacios entre dientes; por cuadrante	$145
D7471	Extracción de exostosis lateral (maxilar o mandibular)	$125
D7510	Incisión y drenaje de abscesos, tejido blando intrabucal	$45
D7960	Frenulectomía (frenectomía o frenotomía); procedimiento aparte que no es consecuencia de otro procedimiento	$0
D7961	Frenectomía bucal/labial (frenulectomía)	$0
D7962	Frenectomía lingual (frenulectomía)	$0
D7970	Escisión de tejido hiperplásico; por arco	$125
D7971	Escisión de encía pericoronaria	$125
Servicios de ortodoncia (6)		
D8660	Evaluación antes del tratamiento de ortodoncia para controlar el crecimiento y el desarrollo	$25
D8670	Visita periódica por el tratamiento de ortodoncia	$0
D8680	Retención de ortodoncia (extracción de aparatos, construcción y colocación de retenedores extraíbles)	$0
D8681	Ajuste de retenedor de ortodoncia extraíble	$0
D8999	Procedimiento de ortodoncia no especificado, por informe; incluye sesión de planificación del tratamiento	$350
Servicios generales suplementarios		
D9110	Tratamiento paliativo (de emergencia) del dolor dental; procedimiento menor	$35
D9211	Anestesia troncular regional	$0
D9212	Anestesia troncular para la división del nervio trigémino	$0

Código ADA	Descripción de ADA para los servicios cubiertos	Lo que debe pagar
D9215	Anestesia local no aplicada junto con procedimientos de cirugía u operaciones	$0
D9219	Evaluación para sedación moderada, sedación profunda o anestesia general	$0
D9310	Consulta (servicio de diagnóstico a cargo de un dentista o médico que no sea el médico a cargo del tratamiento)	$65
D9311	Consulta con un profesional de atención de la salud	$0
D9430	Visita al consultorio para observación (durante el horario habitual de atención)	$8
D9932	Limpieza e inspección de dentadura postiza completa extraíble, maxilar	$0
D9933	Limpieza e inspección de dentadura postiza completa extraíble, mandibular	$0
D9934	Limpieza e inspección de dentadura postiza parcial extraíble, maxilar	$0
D9935	Limpieza e inspección de dentadura postiza parcial extraíble, mandibular	$0
D9951	Ajuste oclusal, limitado	$55
D9952	Ajuste oclusal, completo	$105
D9986	Cita perdida (sin avisar 24 horas antes); por 15 minutos de tiempo de la cita	$15
D9987	Cita cancelada (sin avisar 24 horas antes); por 15 minutos de tiempo de la cita	$15
D9990	Servicios de traducción certificada o de lenguaje de señas; por visita	$0
D9991	Administración de casos odontológicos; abordaje de los obstáculos de cumplimiento de las citas	$0
D9992	Administración de casos odontológicos; coordinación de la atención	$0
D9995	Teleodontología, síncrona; encuentro en tiempo real	$0
D9996	Teleodontología, asíncrona; información almacenada y transmitida al dentista para su posterior revisión	$0

(1) D2000-D2999: servicios de restauración

- Incluye el pulido, todos los agentes adhesivos y de pegado, el recubrimiento pulpar indirecto, las bases, los revestimientos y los procedimientos de grabado ácido.
- Cuando haya más de 6 (seis) coronas en el mismo plan de tratamiento, al miembro se le podrán cobrar $100.00 adicionales por corona después de la sexta unidad.
- Para el reemplazo de coronas, incrustaciones y recubrimientos, la restauración existente debe tener cinco (5) años o más.
- El proveedor dental puede cobrar una tarifa adicional de hasta $250.00 por el metal noble o muy noble.

(2) D4000-D4999: servicios de periodoncia

- Incluye evaluaciones y tratamiento preoperatorios y posoperatorios con un anestésico local.

(3) D5000-D5899: prótesis dentales (extraíbles)

- Para todas las dentaduras postizas completas y parciales enumeradas, el copago incluye ajustes y acondicionamiento del tejido después de su entrega, si fuera necesario, durante los primeros seis (6) meses posteriores a su colocación. El miembro debe seguir reuniendo los requisitos necesarios, y el servicio debe brindarse en el consultorio dental de la red donde la dentadura postiza se entregó originalmente.
- Los reemplazos de bases, las realineaciones y el acondicionamiento de tejidos están limitados a uno (1) por dentadura postiza durante doce (12) meses consecutivos.
- Para el reemplazo de una dentadura postiza completa o parcial, la dentadura postiza existente debe tener cinco (5) años o más.

(4) D6200-D6999: prótesis dentales (fijas)
- Cada retenedor y cada tramo de puente constituye una unidad en una dentadura postiza parcial fija (puente).
- Cuando las coronas y/o los tramos de puente superen las 6 (seis) unidades en el mismo plan de tratamiento, al miembro se le podrán cobrar $100.00 adicionales por unidad después de la sexta unidad.
- Para el reemplazo de una corona, un tramo de puente, una incrustación, un recubrimiento o una placa de descanso, el puente existente debe tener cinco (5) años o más.

(5) D7000-D7999: cirugía bucodental y maxilofacial
- Incluye evaluaciones y tratamiento preoperatorios y posoperatorios con un anestésico local.

(6) D8000-D8999: servicios de ortodoncia
- El copago indicado para cada fase de tratamiento de ortodoncia (limitado, interceptivo o completo) cubre hasta veinticuatro (24) meses de tratamiento activo. Después de los veinticuatro (24) meses, es posible que se aplique una tarifa mensual adicional que no superará los $125.00.
- El copago de retención incluye ajustes y/o visitas al consultorio por hasta veinticuatro (24) meses.
- El costo para un miembro que recibe tratamiento de ortodoncia y cuya cobertura se cancele o termine por cualquier motivo se basará en la tarifa habitual para el plan de tratamiento del ortodoncista de la red. El ortodoncista de la red prorrateará el monto para la cantidad de meses restantes hasta completar el tratamiento. El miembro deberá pagar directamente al ortodoncista de la red, según lo convenido.

NOTA: A menos que necesite servicios dentales de emergencia que no están cubiertos por Medicare, las cantidades de Costo Compartido indicadas que debe pagar el Miembro solo se aplican cuando recibe servicios dentales de un dentista de la red. (Consulte “Atención dental de emergencia no cubierta por Medicare”).

NOTA: Dado que Blue Shield of California firma un contrato con Medicare todos los años, es posible que estos beneficios dentales no estén disponibles el próximo año.

Cómo recibir atención dental de rutina

Introducción

El plan dental de Blue Shield of California es administrado por un Administrador del Plan Dental (DPA, por sus siglas en inglés) contratado, que es un organismo que tiene contrato con Blue Shield of California para administrar la prestación de servicios dentales a través de una red de dentistas contratados. Si tiene alguna pregunta relacionada con la información de esta sección dental, necesita ayuda o tiene algún problema, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

Antes de obtener servicios dentales de rutina

Usted tiene la responsabilidad de garantizar que el profesional elegido sea un dentista de la red. **NOTA**: El estado de un dentista de la red puede cambiar. Usted tiene la obligación de verificar que su dentista actualmente forme parte de la red ante la posibilidad de que la lista de dentistas contratados haya cambiado. Para obtener una lista de los dentistas de la red ubicados en su área, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

Visitas a su dentista

Poco tiempo después de la inscripción, recibirá un paquete de membresía a través del Administrador del Plan Dental (DPA), que le indicará la fecha de inicio de sus beneficios, así como la dirección y el número de teléfono de su dentista o dentista de atención primaria (PCD, por sus siglas en inglés) de la red. A partir de la fecha de inicio indicada en el paquete de membresía, usted podrá obtener servicios de atención dental cubiertos. Para programar una cita, simplemente debe llamar al consultorio de su PCD e identificarse como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Las citas iniciales deben programarse dentro de las cuatro semanas, a menos que se haya solicitado una fecha específica. Para realizar consultas sobre la disponibilidad de fechas para citas y el acceso a dentistas, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente del DPA llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

NOTA: Cada miembro deberá visitar a su PCD asignado para obtener los servicios cubiertos, excepto cuando se trate de servicios brindados por un especialista que cuenta con la autorización previa (por escrito) del DPA, o bien de servicios de atención dental de emergencia no cubiertos por Medicare. Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 no cubre ningún otro tratamiento.

Debe contactar a su PCD para todas las necesidades de atención dental, incluidos servicios preventivos, problemas dentales de rutina, consultas con especialistas del plan y servicios

de emergencia (cuando sea posible). El PCD tiene la responsabilidad de brindar servicios de atención dental general y coordinar las derivaciones a otros especialistas del plan necesarios. El Plan debe autorizar estas derivaciones.

Este plan dental, válido únicamente para atención dentro de la red, no les paga beneficios a los dentistas que no pertenecen a la red. Los servicios obtenidos a través de dentistas fuera de la red no tendrán cobertura, a menos que se trate de una emergencia dental. Cuando reciba servicios a través de un dentista fuera de la red, será su responsabilidad pagarle al dentista directamente la cantidad total facturada.

NOTA: Es posible que a los miembros que no hayan asistido a sus citas dentales de rutina (una vez cada seis [6] meses) les informen que necesitan recibir servicios tales como el raspado y alisado radicular periodontales antes de que se les pueda brindar atención de rutina (p. ej., las limpiezas habituales).

Copagos que debe pagar el miembro

Antes de empezar el tratamiento, su dentista elaborará un plan de tratamiento que se adecue a sus necesidades individuales. Se recomienda analizar el plan de tratamiento y las responsabilidades financieras con su dentista antes de empezar con el tratamiento.

Debe pagar los copagos al momento de recibir el servicio o al comienzo de la atención. Si necesita asistencia adicional para obtener información sobre su plan de tratamiento o si tiene alguna pregunta sobre los Copagos que debe pagar por los procedimientos dentales cubiertos, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

Elección del dentista de atención primaria

Al momento de la inscripción, usted deberá seleccionar un dentista de la red para que actúe como su PCD. Si no selecciona un dentista de la red o si el dentista de la red seleccionado deja de estar disponible, el DPA le pedirá que seleccione otro dentista de la red o le asignará uno. Para cambiar el dentista de la red asignado, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre (TTY: **711**). A fin de garantizar que su dentista de la red reciba la notificación y que las listas de elegibilidad del DPA sean correctas, los cambios relacionados con dentistas de la red deben pedirse antes del día 21 del mes para que sean válidos a partir del primer día del mes siguiente.

Su dentista ya no tiene contrato con el DPA de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2

Si el dentista de la red que ha elegido no puede mantener su contrato con el DPA porque

no puede cumplirlo o porque lo infringió, o si el DPA ha cancelado el contrato, el DPA le notificará a usted la situación como mínimo 30 días antes de la fecha en que se produzca la terminación del dentista, a fin de que usted pueda seleccionar otro dentista.

Si el DPA le avisa que es necesario que elija otro dentista por este motivo, no se aplicarán las tarifas por duplicación y transferencia de radiografías u otros registros. Además, el dentista de la red completará (a) una dentadura postiza parcial o completa para la cual se hayan tomado impresiones finales, y (b) todo trabajo que se haya iniciado en un diente (como la finalización de los tratamientos de conducto radicular en progreso y la colocación de coronas cuando se hayan preparado los dientes).

Atención dental de emergencia no cubierta por Medicare

Los servicios de emergencia no cubiertos por Medicare abarcan la atención brindada por un dentista para tratar una enfermedad dental que se manifiesta como un síntoma de gravedad suficiente, incluido dolor intenso, de modo que el miembro puede esperar razonablemente que la falta de atención inmediata: (i) ponga en grave peligro su salud dental, o (ii) cause el deterioro de las funciones dentales.

Atención dental de emergencia no cubierta por Medicare dentro del área de servicio

Si considera que necesita atención dental de emergencia que no está cubierta por Medicare y está en el Área de Servicio de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, llame de inmediato a su dentista asignado de la red. El personal del consultorio dental le aconsejará qué hacer.

Atención dental de emergencia no cubierta por Medicare fuera del área de servicio

Si está fuera del Área de Servicio de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 y necesita atención dental de emergencia que no está cubierta por Medicare, puede recibir tratamiento de cualquier dentista autorizado. Se cubrirá una cantidad de hasta $100 por los servicios que reciba de un dentista fuera del área de servicio (menos los Copagos del Miembro que correspondan) siempre y cuando cambiar a un Proveedor de la Red suponga un riesgo para su salud.

Reembolso por atención dental de emergencia no cubierta por Medicare fuera del área de servicio

Le reembolsaremos hasta $100 (menos los Copagos del Miembro que correspondan) por el costo de los servicios dentales de emergencia cubiertos que se brindan fuera del área y que no tienen la cobertura de Medicare. Siempre que sea posible, debe solicitarle al dentista que envíe la factura directamente a Blue Shield of California a la dirección indicada a continuación.

Para obtener un reembolso, envíe por escrito su solicitud de reembolso, el recibo de pago y una descripción de los servicios recibidos a la siguiente dirección:

Blue Shield of California
Claims Department
P.O. Box 1803
Alpharetta, GA 30023

Hay límites de tiempo para la presentación de reclamaciones. Por lo general, las facturas de los servicios deben presentarse ante Blue Shield of California en el transcurso de un año a partir de la fecha en la que se recibió el servicio, a menos que haya un motivo para presentarlas más tarde.

Nuestro DPA revisará el servicio dental de emergencia no cubierto por Medicare que usted recibió y, en un plazo de 30 días después de haber recibido la reclamación, le avisará si cumple con los requisitos para obtener un reembolso. A excepción de los servicios dentales de emergencia que no están cubiertos por Medicare, usted será responsable de pagar la totalidad de los servicios dentales que reciba fuera de California.

Rechazo de una reclamación de reembolso por atención dental de emergencia no cubierta por Medicare fuera del área de servicio

Si se rechaza en forma total o parcial una reclamación de reembolso por atención dental de emergencia que no está cubierta por Medicare y ha sido obtenida fuera del área de servicio, el DPA le notificará la decisión por escrito. La notificación incluirá el motivo específico del rechazo y le informará que puede solicitar una reconsideración del rechazo.

Para solicitar una reconsideración del rechazo total o parcial, envíe un aviso por escrito a Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 en el transcurso de los 60 días calendario posteriores a la fecha que aparece en el aviso de rechazo por escrito.

Para obtener más información, consulte el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*.

Cómo obtener una segunda opinión sobre la atención dental

Si no está de acuerdo con el diagnóstico y/o la decisión de su dentista de la red respecto del plan de tratamiento, o los cuestiona, puede solicitar una segunda opinión. El DPA también puede solicitarle que obtenga una segunda opinión para verificar la necesidad y la idoneidad del tratamiento dental o la aplicación de beneficios.

Las segundas opiniones serán emitidas por dentistas autorizados de manera oportuna, según la naturaleza de su enfermedad. Las solicitudes relativas a casos de amenaza grave e inminente a la salud se acelerarán (autorización aprobada o rechazada dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la solicitud, siempre que sea posible). Para recibir ayuda o información adicional sobre los procedimientos y los plazos de las autorizaciones para las segundas opiniones, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente del Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486 [TTY: 711]**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes,

desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, o bien escríbale al DPA.

Las segundas opiniones se brindarán en otro consultorio dental de la red, a menos que el DPA autorice lo contrario. El DPA autorizará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red si no hay disponible un dentista de la red debidamente calificado. El DPA solo pagará una segunda opinión aprobada o autorizada por el DPA. Si el DPA decide no autorizar una segunda opinión, se le enviará una notificación por escrito. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación ante Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Consulte la sección *Proceso de reclamos y apelaciones* para obtener información adicional.

Coordinación de beneficios

Este plan ofrece beneficios sin tener en cuenta la cobertura de cualquier otra póliza de seguro grupal o de cualquier otro programa de beneficios de salud grupal si la otra póliza o el otro programa cubre servicios o gastos además de la atención dental. De lo contrario, los beneficios que los especialistas o dentistas fuera de la red ofrecen en virtud de este plan se coordinan con estas otras pólizas de seguro dental grupal o cualquier programa de beneficios dentales grupal. La determinación sobre qué póliza o programa es el principal se regirá por las normas establecidas en el contrato.

Si este plan es secundario, pagará el monto que sea menor de lo siguiente:

- el monto que habría pagado en ausencia de cualquier otra cobertura de beneficios dentales; o
- los costos de bolsillo totales del miembro, pagaderos según el plan principal de beneficios dentales, siempre que los beneficios estén cubiertos en virtud de este plan.

El miembro debe brindar al DPA cualquier información propia que sea necesaria para gestionar la coordinación de beneficios, y el DPA puede divulgar esa información a cualquier compañía de seguros u otra organización, u obtenerla de estas. El DPA, a su entera discreción, determinará si se justifica cualquier reembolso a una compañía de seguros u otra organización, según las disposiciones de coordinación de beneficios descritas en el presente documento, y si dicho reembolso pagado se considerará parte de los beneficios en virtud de este contrato. El DPA tendrá derecho a recibir de un dentista, un miembro, una compañía de seguros u otra organización, según elija el DPA, el monto de cualquier beneficio pagado por el DPA que exceda sus obligaciones según las disposiciones de coordinación de beneficios descritas en el presente documento.

Proceso de reclamos y apelaciones

Nuestro compromiso con usted es garantizar la calidad de la atención y la calidad en el proceso de tratamiento. Esta calidad de tratamiento abarca desde los servicios profesionales de los dentistas de la red hasta la cortesía de nuestros representantes telefónicos. Si tiene alguna pregunta o queja con respecto a la elegibilidad, la denegación de reclamaciones o servicios dentales, las políticas, los procedimientos o las operaciones del DPA o la calidad de los servicios dentales brindados por un dentista de la red, usted tiene derecho a presentar un reclamo o apelar ante Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Consulte el Capítulo 9, *Qué*

debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas), para obtener más información sobre cómo presentar una apelación o un reclamo. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Administrador del Plan Dental (DPA) llamando al **(866) 247-2486**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana (excepto días feriados), desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre (TTY: **711**). También puede comunicarse con Atención al Cliente de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Limitaciones generales del plan dental HMO de rutina

1. Los exámenes bucodentales se limitan a dos (2) exámenes en un período de doce (12) meses (D0120, D0140, D0150, D0160, D0180).

2. La serie completa de radiografías se limita a una (1) serie cada veinticuatro (24) meses (D0210 y D0330).

3. Las radiografías de aleta de mordida se limitan a una (1) serie cada seis (6) meses (D0274).

4. La documentación y evaluación del riesgo de caries se limita a una (1) cada tres (3) años (D0601, D0602, D0603).

5. La profilaxis o el raspado se limita a un (1) tratamiento por período de seis (6) meses (D1110 o D4346).

6. La aplicación tópica de flúor (excepto barniz) se limita a un (1) tratamiento por período de seis (6) meses (D1208).

7. Las restauraciones de coronas/moldes (reemplazo) se limitan a una (1) cada cinco (5) años.

8. Los puentes y las dentaduras postizas (reemplazo total, parcial, inmediato) se limitan a uno (1) cada cinco (5) años.

9. El raspado y el alisado radicular periodontales se limitan a cuatro (4) cuadrantes durante doce (12) meses consecutivos (D4341 y D4342).

10. Las realineaciones de dentaduras postizas se limitan a una (1) cada doce (12) meses.

11. El desbridamiento completo de la boca se limita a un (1) tratamiento en doce (12) meses consecutivos (D4355).

12. El mantenimiento periodontal se limita a un (1) tratamiento cada seis (6) meses (D4910).

13. La dentadura postiza parcial se limita a una (1) en doce (12) meses consecutivos (D5820 y D5821).

14. Si el miembro acepta un plan de tratamiento del dentista de la red que incluye cualquier combinación de más de seis (6) coronas, tramos de puente y/o retenedores de puente, es posible que el miembro deba pagar un adicional de $100.00 sobre el copago indicado por cada servicio después de la sexta (6.°) unidad.

15. El costo para un miembro que recibe tratamiento de ortodoncia y cuya cobertura se cancele o termine por cualquier motivo se basará en la tarifa habitual para el plan de tratamiento del ortodoncista de la red. El ortodoncista de la red prorrateará el monto para la cantidad de meses restantes hasta completar el tratamiento. El miembro deberá pagar directamente al ortodoncista de la red, según lo convenido.

Exclusiones generales del plan dental HMO de rutina

1. Cualquier procedimiento que no esté específicamente detallado en el *Cuadro de Beneficios Dentales: procedimientos de rutina*.

2. Los procedimientos que, según la opinión profesional de un dentista de la red, cumplen con los siguientes requisitos:

   a. Tienen un diagnóstico insuficiente para asegurar su resultado satisfactorio y longevidad razonable por el estado del(de los) diente(s) y/o las estructuras adyacentes.

   b. No son coherentes con los estándares generalmente aceptados por la odontología.

3. Los servicios con objetivos exclusivamente estéticos o por problemas de salud que son el resultado de defectos hereditarios o del desarrollo, como el paladar hendido, las malformaciones del maxilar y la mandíbula, la falta congénita de dentadura y los dientes descoloridos o sin esmalte.

4. Los aparatos robados o extraviados, entre otros, dentaduras postizas parciales o completas, separadores, coronas y dentaduras postizas parciales fijas (puentes).

5. Los procedimientos, los aparatos o las restauraciones, si el objetivo es modificar la dimensión vertical, o diagnosticar o tratar condiciones anormales de la articulación temporomandibular (TMJ, por sus siglas en inglés).

6. Los metales preciosos para aparatos extraíbles, las bases blandas permanentes o metálicas para dentaduras postizas completas, los dientes de dentaduras postizas de porcelana, los pilares de precisión para dentaduras postizas parciales fijas o extraíbles (recubrimientos, implantes y aparatos relacionados) y la personalización y caracterización de dentaduras postizas parciales y completas.

7. Los acoplamientos y aparatos dentales soportados por implantes, la colocación, el mantenimiento y la extracción de implantes, y demás servicios asociados con un implante dental.

8. Consultas para beneficios no cubiertos.

9. Los servicios dentales recibidos en cualquier consultorio dental que no sea el del dentista de la red asignado, el de un especialista dental previamente autorizado o el de un ortodoncista de la red, excepto en el caso de los servicios de atención dental de emergencia descritos en la Evidencia de Cobertura.

10. Todas las tarifas relacionadas con la admisión, el uso o la estadía en un hospital, centros quirúrgicos ambulatorios, centros de atención complementaria u otros centros de atención similares.

11. Medicamentos recetados.

12. Los gastos dentales incurridos en relación con procedimientos dentales o de ortodoncia comenzados antes de que el miembro reuniera los requisitos para inscribirse en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Entre los ejemplos se incluyen: dientes preparados para coronas, tratamientos de conducto radicular en curso, dentaduras postizas parciales o completas para las cuales se tomó una impresión y ortodoncia.

13. Los cambios en el tratamiento de ortodoncia necesarios por accidente de cualquier tipo.

14. Los aparatos y/o las terapias miofuncionales y parafuncionales.

15. Los frenillos de resina compuesta o de cerámica, la adaptación lingual de bandas de ortodoncia y otras alternativas especializadas o estéticas a los aparatos de ortodoncia fijos y extraíbles estándar.

16. La extracción de dientes, cuando estos son asintomáticos y no tienen signos patológicos (no hay signos ni síntomas de alguna patología o infección), incluidas, entre otras, la extracción de terceros molares y las extracciones con fines de ortodoncia.

17. Las dentaduras postizas parciales temporales (placas de apoyo o “stayplates”), junto con los aparatos fijos o extraíbles, se limitan al reemplazo de los dientes anteriores extraídos en adultos durante un período de curación, cuando los dientes no puedan añadirse a una dentadura postiza parcial existente.

18. Los beneficios para un programa de tratamiento de tejido blando se limitan a esas partes, que son los servicios cubiertos indicados en el *Cuadro de Beneficios Dentales: procedimientos de rutina*. Si un miembro rechaza los servicios no cubiertos dentro de un programa de tratamiento de tejido blando, esto no elimina ni modifica a los otros beneficios cubiertos.

19. Los tratamientos o aparatos proporcionados por un dentista que se especializa en servicios de prótesis dentales.

20. El tratamiento de ortodoncia debe estar a cargo de un dentista autorizado. La ortodoncia autoadministrada no está cubierta.

21. La extracción de los aparatos de ortodoncia fijos por razones distintas a la finalización del tratamiento no es un beneficio cubierto.

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

Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)

Esta sección le brinda información acerca de los servicios que están "excluidos" de la cobertura de Medicare y que, por lo tanto, no están cubiertos por este plan. Si un servicio está "excluido", significa que este plan no lo cubre.

En el siguiente cuadro, se indican los servicios y artículos que no están cubiertos en ninguna situación o que están cubiertos solo en situaciones específicas.

Si obtiene servicios que están excluidos (es decir, que no están cubiertos), usted será responsable del pago. No pagaremos los servicios médicos excluidos que se indican en el siguiente cuadro, excepto en las situaciones específicas señaladas. Hay una única excepción: realizaremos el pago cuando, tras una apelación, se determine que un servicio que aparece en el siguiente cuadro es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto en su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9 de este folleto).

Las exclusiones o limitaciones de servicios están descritas en el Cuadro de Beneficios o en el cuadro a continuación.

Incluso en el caso de que usted reciba los servicios excluidos en un centro de emergencias, dichos servicios excluidos no estarán cubiertos y nuestro plan no los pagará.

Servicios que no están cubiertos por Medicare	Servicios que no se cubren en ninguna situación	Servicios que solo se cubren en situaciones específicas
Acupuntura.		✓ Se cubre para el dolor lumbar crónico. Se brinda cobertura adicional según lo descrito en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en este capítulo.

Servicios que no están cubiertos por Medicare	Servicios que no se cubren en ninguna situación	Servicios que solo se cubren en situaciones específicas
Cirugías o procedimientos estéticos.		✓ Se cubren en caso de lesiones accidentales o para mejorar el funcionamiento de un miembro del cuerpo con una malformación. Se cubren todas las etapas de reconstrucción de un seno que haya sido sometido a una mastectomía, así como la reconstrucción del seno intacto para lograr una apariencia simétrica.
El cuidado custodial es la atención que se brinda en hogares de ancianos, centros de atención paliativa o en otros tipos de centros cuando usted no necesita atención médica especializada ni atención de enfermería especializada. El cuidado custodial se refiere al cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico entrenado; por ejemplo, la ayuda con las actividades diarias, como bañarse o vestirse.	✓	
Medicamentos, equipos y procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales. Los procedimientos y artículos experimentales son aquellos que nuestro plan y Medicare Original determinan que no tienen una aceptación general de la comunidad médica.		✓ Es posible que nuestro plan o Medicare Original los cubra en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare. (Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).

Servicios que no están cubiertos por Medicare	Servicios que no se cubren en ninguna situación	Servicios que solo se cubren en situaciones específicas
Cargos de atención impuestos por sus familiares inmediatos o por integrantes de su hogar.	✓	
Atención de enfermería de tiempo completo en el hogar.	✓	
Comidas en el hogar.	✓	
Los servicios domésticos incluyen la ayuda con las tareas domésticas básicas, como la limpieza leve y la preparación de comidas sencillas.	✓	
Servicios de naturoterapia (uso de tratamientos naturales o alternativos).	✓	
Atención dental que no es de rutina.		✓ La atención dental necesaria para tratar enfermedades o lesiones puede estar cubierta como atención para pacientes internados o para pacientes ambulatorios.
Calzado ortopédico.		✓ Se cubre si el calzado forma parte de los dispositivos ortopédicos para las piernas y está incluido en el costo del dispositivo, o si el calzado es para una persona con enfermedades del pie como consecuencia de la diabetes.
Artículos de uso personal en el cuarto de un hospital o centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.	✓	
Cuarto privado en un hospital.		✓ Se cubre solo cuando es médicamente necesario.

Servicios que no están cubiertos por Medicare	Servicios que no se cubren en ninguna situación	Servicios que solo se cubren en situaciones específicas
Tratamientos para revertir la esterilización y suministros anticonceptivos no recetados.	✓	
Servicios de quiropráctica de rutina.		✓ Está cubierta la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación. Se brinda cobertura adicional según lo descrito en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en este capítulo.
Atención dental de rutina, como limpiezas, empastes o prótesis dentales.		✓ Se brinda cobertura según lo descrito en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en este capítulo.
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía ocular LASIK (queratomileusis in situ asistida con láser) y otros medios para corregir una visión defectuosa.		✓ Se cubren un examen de la vista y un par de anteojos (o lentes de contacto) después de una cirugía de cataratas.
Atención de los pies de rutina.		✓ Se brinda cobertura limitada de acuerdo con las pautas de Medicare (por ejemplo, si sufre diabetes). Se brinda cobertura adicional según lo descrito en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en este capítulo.
Pruebas de audición de rutina, audífonos o pruebas de adaptación de los audífonos.		✓ Se brinda cobertura según lo descrito en el Cuadro de Beneficios Médicos incluido en este capítulo.

Servicios que no están cubiertos por Medicare	Servicios que no se cubren en ninguna situación	Servicios que solo se cubren en situaciones específicas
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, según los estándares de Medicare Original.		✓ Se cubren solo si están incluidos en nuestro plan como servicios cubiertos.
Dispositivos de soporte para los pies.		✓ Calzado ortopédico o terapéutico para personas con enfermedades del pie como consecuencia de la diabetes.

CAPÍTULO 5

Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

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

SECCIÓN 1 Introducción ... 139

Sección 1.1 Este capítulo describe su cobertura para los medicamentos de la Parte D ... 139

Sección 1.2 Normas básicas para la cobertura de los medicamentos de la Parte D del plan ... 139

SECCIÓN 2 Haga surtir sus recetas en una farmacia de la red o mediante la farmacia de servicio por correo del plan ... 140

Sección 2.1 Para que sus medicamentos recetados estén cubiertos, utilice una farmacia de la red ... 140

Sección 2.2 Cómo encontrar farmacias de la red ... 141

Sección 2.3 Cómo utilizar la farmacia de servicio por correo del plan ... 142

Sección 2.4 ¿Cómo puede obtener un suministro de medicamentos a largo plazo? ... 143

Sección 2.5 ¿Cuándo puede utilizar una farmacia que no forma parte de la red del plan? ... 144

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben encontrarse en la “Lista de Medicamentos” del plan ... 145

Sección 3.1 La “Lista de Medicamentos” indica qué medicamentos de la Parte D están cubiertos ... 145

Sección 3.2 Hay cinco “niveles de costo compartido” para los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos ... 146

Sección 3.3 ¿Cómo puede averiguar si un medicamento específico está en la Lista de Medicamentos? ... 146

SECCIÓN 4 Hay restricciones de cobertura para algunos medicamentos ... 147

Sección 4.1 ¿Por qué hay restricciones para algunos medicamentos? ... 147

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones? ... 147

Sección 4.3 ¿Alguna de estas restricciones se aplica a sus medicamentos? ... 148

SECCIÓN 5 ¿Qué pasa si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que le gustaría? ... 149

Sección 5.1 Hay medidas que puede tomar si su medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría ... 149

Sección 5.2 ¿Qué puede hacer si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si el medicamento está sujeto a alguna restricción? ... 150

Sección 5.3 ¿Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que considera demasiado elevado? 151

SECCIÓN 6 ¿Qué pasa si se cambia su cobertura para uno de sus medicamentos? 152

Sección 6.1 La Lista de Medicamentos puede cambiar durante el año 152

Sección 6.2 ¿Qué pasa si se cambia la cobertura de un medicamento que toma actualmente? 153

SECCIÓN 7 ¿Qué tipos de medicamentos *no* están cubiertos por el plan? 155

Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos 155

SECCIÓN 8 Muestre su tarjeta de membresía del plan al hacer surtir una receta 156

Sección 8.1 Muestre su tarjeta de membresía 156

Sección 8.2 ¿Qué debe hacer si no lleva con usted su tarjeta de membresía? 157

SECCIÓN 9 Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales 157

Sección 9.1 ¿Qué pasa si usted está en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una estadía que está cubierta por el plan? 157

Sección 9.2 ¿Qué pasa si usted vive en un centro de atención a largo plazo (LTC)? 157

Sección 9.3 ¿Qué pasa si usted también recibe cobertura de medicamentos del plan grupal de un empleador o de un grupo para jubilados? 158

Sección 9.4 ¿Qué pasa si está en un programa de atención paliativa certificado por Medicare? 159

SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad y administración de los medicamentos 159

Sección 10.1 Programas que ayudan a los miembros a usar los medicamentos de manera segura 159

Sección 10.2 Programa de Administración de Medicamentos (DMP) que ayuda a los miembros a usar sus medicamentos con opioides de manera segura 160

Sección 10.3 Programa de Administración de Tratamientos con Medicamentos (MTM) que ayuda a los miembros a administrar sus medicamentos 161

¿Sabía que hay programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos?

El programa de "Ayuda Complementaria" ayuda a las personas con recursos limitados a pagar sus medicamentos. Para obtener más información, consulte la Sección 7 del Capítulo 2.

¿Actualmente recibe ayuda para pagar sus medicamentos?

Si usted recibe ayuda de algún programa para pagar sus medicamentos, **es posible que cierta información sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D incluida en esta *Evidencia de Cobertura* no se aplique a usted.** Le hemos enviado un encarte separado que se denomina "Cláusula Adicional a la Evidencia de Cobertura para las Personas que Reciben Ayuda Complementaria para Pagar sus Medicamentos Recetados" (también conocida como "Cláusula Adicional sobre Subsidios para Personas de Bajos Ingresos" o "Cláusula Adicional de LIS"), que le brinda información acerca de su cobertura de medicamentos. Si no tiene este documento, llame a Atención al Cliente y solicite la "Cláusula Adicional de LIS". (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 1 Introducción

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

En este capítulo, **se explican las normas para usar la cobertura de medicamentos de la Parte D**. El próximo capítulo le brinda información sobre lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D (Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*).

Además de su cobertura de medicamentos de la Parte D, Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 también cubre algunos medicamentos de acuerdo con los beneficios médicos del plan. A través de la cobertura de los beneficios de la Parte A de Medicare, nuestro plan generalmente cubre los medicamentos que se administran durante las estadías cubiertas en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Por medio de la cobertura de los beneficios de la Parte B de Medicare, nuestro plan cubre medicamentos que incluyen ciertos medicamentos para quimioterapia, ciertas inyecciones de medicamentos que se suministran durante una visita al consultorio y medicamentos que se suministran en un centro de diálisis. En el Capítulo 4, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*, encontrará información sobre los beneficios y los costos de los medicamentos durante una estadía cubierta en un hospital o en un centro de enfermería especializada, además de los beneficios y los costos de los medicamentos de la Parte B.

Es posible que sus medicamentos estén cubiertos por Medicare Original si usted está en un programa de atención paliativa de Medicare. Nuestro plan solo cubre los servicios y medicamentos de la Parte A, la Parte B y la Parte D de Medicare que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal o los problemas de salud asociados, y que, por lo tanto, no estén cubiertos por el beneficio de atención paliativa de Medicare. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4, *¿Qué pasa si está en un programa de atención paliativa certificado por Medicare?* Para obtener información acerca de la cobertura de atención paliativa, consulte la sección sobre atención paliativa del Capítulo 4, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*.

En las siguientes secciones, se describe la cobertura de los medicamentos según las normas de beneficios de la Parte D del plan. La Sección 9, *Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales*, incluye más información acerca de la cobertura de la Parte D y de Medicare Original.

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

El plan generalmente cubrirá sus medicamentos siempre y cuando usted cumpla con las siguientes normas básicas:

- Debe pedirle a un proveedor (un médico, un dentista u otro profesional que extienda recetas) que le haga la receta correspondiente.
- El profesional que extiende recetas debe aceptar Medicare o presentar al CMS documentación que demuestre que está habilitado para extender recetas; de lo contrario, se rechazará su reclamación de la Parte D. La próxima vez que llame o visite a un profesional que extienda recetas, debe preguntarle si cumple con esta condición. Si no es así, tenga en cuenta que a dicho profesional le tomará tiempo presentar todos los documentos necesarios que se deben procesar.
- En general, debe utilizar una farmacia de la red para surtir su receta. (Consulte la Sección 2, *Haga surtir sus recetas en una farmacia de la red o mediante la farmacia de servicio por correo del plan*).
- Su medicamento debe estar incluido en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan (la manera breve de referirse a esta lista es "Lista de Medicamentos"). (Consulte la Sección 3, *Sus medicamentos deben encontrarse en la "Lista de Medicamentos" del plan*).
- Su medicamento debe ser utilizado según una indicación médicamente aceptada. Una "indicación médicamente aceptada" es el uso de un medicamento que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) o avalado por ciertos libros de referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información acerca de una indicación médicamente aceptada).

SECCIÓN 2 Haga surtir sus recetas en una farmacia de la red o mediante la farmacia de servicio por correo del plan

Sección 2.1 Para que sus medicamentos recetados estén cubiertos, utilice una farmacia de la red

En la mayoría de los casos, sus medicamentos recetados están cubiertos *solamente* si la receta se surte en las farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.5 para obtener información sobre las circunstancias en las que cubriríamos recetas que se hayan surtido en farmacias fuera de la red).

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

Nuestra red incluye farmacias que ofrecen costo compartido estándar y farmacias que ofrecen costo compartido preferido. Puede acudir a cualquiera de los dos tipos de farmacias de la red para obtener sus medicamentos recetados cubiertos. Es posible que su costo compartido sea más bajo en las farmacias que ofrecen costo compartido preferido.

Sección 2.2 Cómo encontrar farmacias de la red

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

Para encontrar una farmacia de la red, puede consultar el *Directorio de Farmacias*, visitar nuestro sitio web (**blueshieldca.com/medpharmacy2022**) o llamar a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Puede ir a cualquiera de nuestras farmacias de la red. Sin embargo, es posible que sus costos por medicamentos cubiertos sean aún más bajos si utiliza una farmacia de la red que ofrezca costo compartido preferido, en lugar de usar una farmacia de la red que ofrezca costo compartido estándar. En el *Directorio de Farmacias*, encontrará las farmacias de la red que ofrecen costo compartido preferido. Comuníquese con nosotros para obtener más información acerca de cómo podrían diferir sus costos de bolsillo para los distintos medicamentos. Si cambia de una farmacia de la red a otra y necesita una repetición de un medicamento que ha estado tomando, puede pedir que un proveedor le emita una nueva receta o que transfieran su receta a su nueva farmacia de la red.

¿Qué pasa si la farmacia que utiliza deja de formar parte de la red?

Si la farmacia que utiliza deja de formar parte de la red del plan, deberá encontrar una nueva farmacia que esté dentro de la red. O bien, si la farmacia que utiliza permanece en la red, pero deja de ofrecer costo compartido preferido, es posible que desee cambiar de farmacia. Para encontrar otra farmacia de la red en su área, puede solicitar ayuda a Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) o puede utilizar el *Directorio de Farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web **blueshieldca.com/medpharmacy2022**.

¿Qué debe hacer si necesita una farmacia especializada?

En ocasiones, las recetas deben surtirse en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen:

- Farmacias que suministran medicamentos para el tratamiento de infusión en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos para las personas que viven en un centro de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés). Por lo general, los centros de LTC (p. ej., un hogar de ancianos) tienen su propia farmacia. Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir regularmente sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC, que, por lo general, es la farmacia que utiliza el centro de LTC. Si tiene alguna dificultad para obtener acceso a los beneficios de la Parte D en un centro de LTC, comuníquese con Atención al Cliente.

- Farmacias del Servicio de Salud para Indígenas/Programa de Salud para Tribus/Indios Urbanos (no están disponibles en Puerto Rico). Excepto en una emergencia, solo los nativos americanos o de Alaska tienen acceso a estas farmacias de nuestra red.
- Farmacias que venden medicamentos cuyo expendio está restringido por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) a determinados lugares, o que exigen una administración especial, coordinación de proveedores o educación acerca de su uso. (Nota: Esta situación debería presentarse en raras ocasiones).

Para encontrar una farmacia especializada, consulte el *Directorio de Farmacias* o llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 2.3 Cómo utilizar la farmacia de servicio por correo del plan

Para ciertos tipos de medicamentos, puede utilizar la farmacia de servicio por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos que se suministran mediante el servicio por correo son medicamentos que se toman regularmente para el tratamiento de un problema de salud crónico o prolongado. Los medicamentos que *no* están disponibles mediante la farmacia de servicio por correo del plan están marcados con el símbolo **NDS** en nuestra Lista de Medicamentos.

La farmacia de servicio por correo de nuestro plan le permite pedir **un suministro para hasta 100 días de medicamentos del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) y un suministro para 90 días de medicamentos del Nivel 2 (medicamentos genéricos), del Nivel 3 (medicamentos de marca preferidos) y del Nivel 4 (medicamentos no preferidos)**.

Para obtener los formularios de pedido e información sobre cómo hacer surtir sus recetas por correo, llame a Atención al Cliente al número de teléfono que está en la contracubierta de este folleto. Si utiliza una farmacia de servicio por correo fuera de la red del plan, no se cubrirá su medicamento recetado.

Por lo general, usted recibirá el pedido que realizó a una farmacia de servicio por correo en no más de 14 días. No obstante, a veces, el medicamento recetado que haya pedido a través del servicio por correo puede retrasarse. Si recibe un aviso de que puede haber un retraso en el envío de su medicamento recetado por parte de la farmacia de servicio por correo, por motivos que están fuera de su control, llame a Atención al Cliente al número que está en la contracubierta de este folleto. Un representante de Blue Shield lo ayudará a obtener un suministro de medicamentos suficiente de una farmacia al por menor de la red, de su localidad, para que usted no esté sin medicamentos hasta que llegue su medicamento de servicio por correo. Para ello, puede necesitar comunicarse con su médico para pedirle que llame por teléfono a la farmacia al por menor de la red o envíe por fax una receta nueva en la que se detalle la cantidad de medicamento que usted necesitará hasta que reciba su medicamento de servicio por correo.

Si el retraso supera los 14 días desde la fecha en que el medicamento fue solicitado a la farmacia de servicio por correo y el retraso se debe a que el medicamento se extravió en el sistema de correo, Atención al Cliente puede coordinar con la farmacia de servicio por correo un pedido de reemplazo.

Nuevas recetas que la farmacia reciba directamente del consultorio de su médico. Después de que la farmacia reciba una receta por parte de un proveedor de atención de la salud, se comunicará con usted para saber si desea hacer surtir el medicamento de inmediato o más adelante. Esto le dará la oportunidad de asegurarse de que la farmacia le envíe el medicamento correcto (con la concentración, la dosis y la fórmula correctas) y, si fuera necesario, le permitirá cancelar o atrasar el pedido antes de que le facturen el medicamento o se lo envíen. Es importante que responda siempre que la farmacia se comunique con usted para informarle al personal qué hacer con la nueva receta y así evitar demoras en el envío.

Repeticiones de recetas mediante el servicio por correo. Si necesita repeticiones de recetas, comuníquese con su farmacia 14 días antes de que, según sus cálculos, se le acaben los medicamentos que tiene a su disposición, a fin de asegurarse de recibir su próximo pedido a tiempo.

Asegúrese de informarle al personal de la farmacia cuáles son las mejores formas de comunicarse con usted, de modo que puedan contactarlo para confirmar su pedido antes de enviarlo. Puede llamar a nuestra farmacia de servicio por correo al (866) 346-7200 [TTY: 711].

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

Si obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, es posible que su costo compartido sea más bajo. El plan ofrece dos maneras de obtener un suministro a largo plazo (también denominado “suministro extendido”) de medicamentos de “mantenimiento” incluidos en la Lista de Medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son los medicamentos que se toman regularmente para el tratamiento de un problema de salud crónico o prolongado). Usted puede pedir este suministro a través del servicio por correo (consulte la Sección 2.3) o puede acudir a una farmacia al por menor.

1. **Algunas farmacias al por menor** de nuestra red le permiten obtener un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. Algunas de estas farmacias al por menor (que ofrecen costo compartido preferido) aceptan la cantidad de costo compartido del servicio por correo para un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. En cambio, es posible que otras farmacias al por menor no acepten las cantidades de costo compartido del servicio por correo para un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. En este caso, usted será responsable de la diferencia en el precio. El *Directorio de Farmacias* le informa qué farmacias de nuestra red pueden brindarle un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. También puede llamar a Atención al Cliente para obtener más información. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
2. Para ciertos tipos de medicamentos, puede utilizar la **farmacia de servicio por correo** de la red del plan. Los medicamentos que *no* están disponibles mediante el servicio por correo del plan están marcados con el símbolo **NDS** en nuestra Lista de Medicamentos.

El servicio por correo de nuestro plan le permite pedir un suministro para hasta 100 días de medicamentos del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) y un suministro para 90 días de medicamentos del Nivel 2 (medicamentos genéricos), del Nivel 3 (medicamentos de marca preferidos) y del Nivel 4 (medicamentos no preferidos). Consulte la Sección 2.3 para obtener más información sobre cómo utilizar nuestra farmacia de servicio por correo.

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

Su receta puede estar cubierta en determinadas situaciones

En términos generales, cubrimos los medicamentos cuyas recetas fueron surtidas en una farmacia fuera de la red *únicamente* cuando usted no puede utilizar una farmacia de la red. Para ayudarlo, contamos con farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio, en las que puede hacer surtir sus recetas como miembro de nuestro plan. Si usted no puede usar una farmacia de la red, estas son las circunstancias en las que cubriríamos recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red:

- Si le es imposible conseguir un medicamento cubierto oportunamente dentro de nuestra área de servicio, debido a que no hay ninguna farmacia de la red que brinde servicios durante las 24 horas a una distancia razonable en automóvil.
- Si necesita hacer surtir una receta por un medicamento recetado cubierto que no se abastece regularmente en una farmacia al por menor de la red o de servicio por correo que reúna los requisitos necesarios (por ejemplo, medicamentos de poco interés comercial, medicamentos exclusivos y de costo elevado u otros productos farmacéuticos especializados).
- Es posible que cubramos, mediante nuestro acceso fuera de la red, algunas vacunas que pueden administrarse en el consultorio de su médico, pero que no están cubiertas por la Parte B de Medicare y que no pueden obtenerse razonablemente en una farmacia de la red.
- Las recetas que se surten en farmacias fuera de la red están limitadas a un suministro para 30 días de medicamentos cubiertos.

En estas situaciones, **verifique antes con Atención al Cliente** si hay una farmacia de la red cerca de su ubicación. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto). Es posible que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en una farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia de la red.

¿Cómo puede solicitarle un reembolso al plan?

Si debe utilizar una farmacia fuera de la red, por lo general tendrá que pagar el costo total (en lugar de su porción normal del costo) al hacer surtir su receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos nuestra porción del costo. (En la Sección 2.1 del Capítulo 7, se explica cómo solicitarle al plan el reembolso del costo).

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben encontrarse en la "Lista de Medicamentos" del plan

Sección 3.1 La "Lista de Medicamentos" indica qué medicamentos de la Parte D están cubiertos

El plan tiene una *"Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)"*. En esta *Evidencia de Cobertura*, **nos referimos al formulario de manera breve como la "Lista de Medicamentos".**

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

Los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos son solo los que están cubiertos mediante la Parte D de Medicare. (En la Sección 1.1 de este capítulo, encontrará información sobre los medicamentos de la Parte D).

Por lo general, cubriremos un medicamento incluido en la Lista de Medicamentos del plan siempre y cuando usted respete el resto de las normas de cobertura que se explican en este capítulo y el uso del medicamento sea una indicación médicamente aceptada. Una "indicación médicamente aceptada" es el uso de un medicamento que cumple con *una* de las siguientes dos condiciones:

- Ha sido aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA). (Es decir, la FDA ha aprobado el medicamento para el diagnóstico o el problema de salud para los cuales se lo receta).
- *O* avalado por ciertas referencias, como la Información sobre Medicamentos del Servicio de Formulario Hospitalario Estadounidense (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de Información DRUGDEX (DRUGDEX Information System).

La Lista de Medicamentos incluye medicamentos tanto de marca como genéricos

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que contiene los mismos principios activos que el medicamento de marca. Por lo general, tiene la misma eficacia que el medicamento de marca y suele costar menos. Hay medicamentos genéricos que reemplazan a una gran cantidad de medicamentos de marca.

¿Qué *no* está incluido en la Lista de Medicamentos?

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos. Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 7.1 de este capítulo.

- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en la Lista de Medicamentos.

Sección 3.2 Hay cinco "niveles de costo compartido" para los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos

Cada medicamento de la Lista de Medicamentos del plan está en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, mientras más alto sea el nivel de costo compartido, más alto será el costo que usted deberá pagar por el medicamento:

- Nivel 1 de costo compartido: medicamentos genéricos preferidos
  (el nivel más bajo de costo compartido)
  Incluye medicamentos genéricos preferidos.
- Nivel 2 de costo compartido: medicamentos genéricos
  Incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3 de costo compartido: medicamentos de marca preferidos
  Incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- Nivel 4 de costo compartido: medicamentos no preferidos
  Incluye medicamentos de marca no preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- Nivel 5 de costo compartido: medicamentos de nivel especializado
  (el nivel más alto de costo compartido)
  Incluye medicamentos de marca y genéricos de costo muy alto que pueden exigir una administración especial y/o estrecha vigilancia.

Para averiguar en qué nivel de costo compartido está su medicamento, búsquelo en la Lista de Medicamentos del plan.

En el Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*, se indica la cantidad que usted paga por los medicamentos en cada nivel de costo compartido.

Sección 3.3 ¿Cómo puede averiguar si un medicamento específico está en la Lista de Medicamentos?

Tiene tres maneras de averiguarlo:

1. Consulte la Lista de Medicamentos más actualizada que le brindamos electrónicamente.
2. Visite el sitio web del plan (**blueshieldca.com/medformulary2022**). La Lista de Medicamentos del sitio web es siempre la versión más actualizada.
3. Llame a Atención al Cliente para averiguar si un medicamento en particular está en la Lista de Medicamentos del plan, o bien para solicitar una copia de la lista. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 4 Hay restricciones de cobertura para algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué hay restricciones para algunos medicamentos?

Hay normas especiales que restringen la manera y la circunstancia en que ciertos medicamentos recetados están cubiertos por el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas normas para ayudar a nuestros miembros a utilizar los medicamentos de las maneras más eficaces. Dichas normas especiales también contribuyen al control del costo total de los medicamentos, lo cual mantiene su cobertura de medicamentos más asequible.

En general, nuestras normas lo instan a obtener un medicamento que sea seguro, eficaz y efectivo para tratar su problema de salud. Siempre que un medicamento seguro y económico surta el mismo efecto que un medicamento de mayor costo, las normas del plan están creadas para alentarlos a usted y a su proveedor a optar por la alternativa de menor costo. Además, debemos cumplir con las normas y los reglamentos de Medicare sobre la cobertura de medicamentos y los costos compartidos.

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor tendrán que tomar medidas adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Si usted desea que le quitemos la restricción, deberá utilizar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción. Nosotros podemos estar de acuerdo o no con quitar dicha restricción para su caso. (Consulte la Sección 6.2 del Capítulo 9 para obtener información acerca de la solicitud de excepciones).

Tenga en cuenta que, a veces, un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra lista de medicamentos. Esto se debe a que pueden aplicarse diferentes restricciones o costos compartidos en función de factores tales como la concentración, la dosis o la fórmula del medicamento recetado por su proveedor de atención de la salud. (Por ejemplo, el medicamento puede tener una concentración de 10 mg o 100 mg, puede indicarse para una dosis diaria o para dos dosis diarias, o puede presentarse en comprimidos o en forma líquida).

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones?

Nuestro plan utiliza diferentes tipos de restricciones para ayudar a nuestros miembros a usar los medicamentos de las maneras más eficaces. Las secciones incluidas a continuación le brindan más información acerca de los tipos de restricciones que utilizamos para ciertos medicamentos.

Restricción de medicamentos de marca cuando hay disponible una versión genérica

Por lo general, un medicamento “genérico” tiene la misma eficacia que un medicamento de marca y suele costar menos. **En la mayoría de los casos, cuando haya disponible una versión genérica de un medicamento de marca, nuestras farmacias de la red le brindarán la versión**

genérica. Por lo general, no cubriremos el medicamento de marca si hay disponible una versión genérica. Sin embargo, si su proveedor nos comunica la razón médica por la cual el medicamento genérico no le surtirá efecto, cubriremos el medicamento de marca. (Es posible que su porción del costo sea mayor para el medicamento de marca que para el medicamento genérico).

Obtención de la aprobación por adelantado del plan

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor necesitan obtener la aprobación del plan antes de que aceptemos cubrir tales medicamentos. Esto se denomina **"autorización previa"**. En ocasiones, el requisito de obtener la aprobación por adelantado contribuye a brindar orientación sobre el uso apropiado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, es posible que el plan no cubra su medicamento.

Requisito de probar primero un medicamento diferente

Este requisito lo alienta a probar medicamentos menos costosos que generalmente tienen la misma eficacia antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B sirven para tratar el mismo problema de salud, es posible que el plan le solicite que pruebe primero el medicamento A. Si el medicamento A no surte efecto, entonces el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero un medicamento diferente se denomina **"tratamiento escalonado"**.

Límites en las cantidades

Para determinados medicamentos, limitamos la cantidad que puede obtener cada vez que hace surtir su receta. Por ejemplo, si por lo general se considera que es seguro tomar solamente una píldora por día de cierto medicamento, es posible que limitemos la cobertura de su receta a no más de una píldora por día.

Sección 4.3 ¿Alguna de estas restricciones se aplica a sus medicamentos?

La Lista de Medicamentos del plan incluye información acerca de las restricciones descritas anteriormente. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que usted toma o desea tomar, consulte la Lista de Medicamentos. Para obtener la información más actualizada, llame a Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) o visite nuestro sitio web (**blueshieldca.com/medformulary2022**).

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor tendrán que tomar medidas adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Si hay una restricción sobre el medicamento que desea tomar, debe comunicarse con Atención al Cliente para saber qué deben hacer usted o su proveedor a fin de obtener la cobertura del medicamento. Si usted desea que le quitemos la restricción, deberá utilizar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción. Nosotros podemos estar de acuerdo o no con quitar dicha

restricción para su caso. (Consulte la Sección 6.2 del Capítulo 9 para obtener información acerca de la solicitud de excepciones).

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

Sección 5.1 Hay medidas que puede tomar si su medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría

Esperamos que su cobertura de medicamentos sea adecuada para usted. Sin embargo, es posible que haya algún medicamento recetado que usted esté tomando actualmente, o que usted y su proveedor consideren que debería estar tomando, que no esté en nuestro formulario o que esté incluido en nuestro formulario con ciertas restricciones. A continuación, se brindan algunos ejemplos:

- Es posible que el medicamento directamente no esté cubierto; o quizás, una versión genérica del medicamento está cubierta, pero la versión de marca que desea tomar no lo está.
- El medicamento está cubierto, pero hay normas o restricciones adicionales para ese medicamento. Como se explica en la Sección 4, algunos de los medicamentos cubiertos por el plan están sujetos a normas adicionales que restringen su uso. Por ejemplo, antes de que el medicamento que desea tomar se incluya en su cobertura, es posible que tenga que probar primero un medicamento diferente para ver si surte efecto. También puede haber límites en la cantidad de medicamento (cantidad de píldoras, etc.) que se cubre durante un determinado período. En algunos casos, es posible que usted desee que le quitemos la restricción.
- El medicamento está cubierto, pero está en un nivel de costo compartido en el cual el costo compartido que le corresponde a usted es superior a lo que considera que debería ser. El plan coloca cada uno de los medicamentos cubiertos en uno de los cinco niveles diferentes de costo compartido. La cantidad que usted paga por su medicamento recetado depende, en parte, del nivel de costo compartido en el cual está su medicamento.

Hay medidas que puede tomar si su medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría. Sus opciones dependen del tipo de problema que tenga:

- Si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si su medicamento está sujeto a restricciones, consulte la Sección 5.2 para saber qué puede hacer.
- Si su medicamento está en un nivel de costo compartido en el cual el costo que usted debe pagar es superior a lo que considera que debería ser, consulte la Sección 5.3 para saber lo que puede hacer.

Sección 5.2 ¿Qué puede hacer si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si el medicamento está sujeto a alguna restricción?

Si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o está sujeto a restricciones, estas son las medidas que puede tomar:

- Es posible que pueda obtener un suministro temporal del medicamento (únicamente los miembros en determinadas situaciones pueden obtener un suministro temporal). Esto les dará tiempo a usted y a su proveedor para cambiar de medicamento o para solicitar la cobertura del medicamento.
- Puede cambiar de medicamento.
- Puede solicitar una excepción y pedirle al plan que cubra el medicamento o que quite las restricciones del medicamento.

Es posible que pueda obtener un suministro temporal

En ciertas circunstancias, el plan le debe ofrecer un suministro temporal de un medicamento cuando su medicamento no esté en la Lista de Medicamentos o cuando esté sujeto a algún tipo de restricción. Durante ese período puede hablar con su proveedor acerca del cambio en la cobertura y decidir qué hacer.

Para tener derecho a recibir un suministro temporal, debe cumplir con los siguientes dos requisitos:

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

- El medicamento que ha estado tomando **ya no está incluido en la Lista de Medicamentos del plan**.
- O bien el medicamento que ha estado tomando **ahora está sujeto a algún tipo de restricción**. (En la Sección 4 de este capítulo, encontrará información acerca de las restricciones).

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

- **Para aquellos miembros que son nuevos o que eran del plan el año pasado:**

  Cubriremos un suministro temporal de su medicamento **durante los primeros 90 días de su membresía en el plan en el caso de los miembros nuevos, o durante los primeros 90 días del año calendario si los miembros estaban en el plan el año anterior**. Este suministro temporal será para un máximo de 30 días. Si su receta indica menos días, le permitiremos hacer surtir su receta varias veces hasta alcanzar 30 días de medicación como máximo. La receta debe surtirse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la farmacia de atención a largo plazo puede brindar el medicamento en menores cantidades por vez para evitar que se desperdicie).

- **Para aquellos miembros que hayan pertenecido al plan durante más de 90 días, vivan en un centro de atención a largo plazo (LTC) y necesiten un suministro de inmediato:**

  Cubriremos un suministro para 31 días de un medicamento en particular, o menos si la receta indica menos días. Esto se suma a la situación de suministro temporal descrita anteriormente.

Para solicitar un suministro temporal, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Mientras esté recibiendo un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se acabe su suministro temporal. Puede optar por cambiar de medicamento y elegir uno que esté cubierto por el plan o solicitarle al plan que haga una excepción y cubra su medicamento actual. Las secciones incluidas a continuación le brindan más información acerca de estas opciones.

Puede cambiar de medicamento

Primero, hable con su proveedor. Quizás haya un medicamento diferente que esté cubierto por el plan y que le podría surtir igual efecto. Puede llamar a Atención al Cliente para solicitar una lista de los medicamentos cubiertos que se utilizan para tratar el mismo problema de salud. Esta lista puede resultar de ayuda para que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que le podría surtir efecto. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento de la manera en que a usted le gustaría. Si su proveedor indica que usted tiene razones médicas que justifican la solicitud de una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitarnos una excepción a la norma. Por ejemplo, puede solicitarle al plan que cubra un medicamento, aun cuando no esté en la Lista de Medicamentos del plan. O puede solicitarle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le explica qué debe hacer. Asimismo, le explica los procedimientos y las fechas límite estipulados por Medicare para garantizar que su solicitud se gestione de manera rápida y justa.

Sección 5.3 ¿Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que considera demasiado elevado?

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera demasiado elevado, estas son las medidas que puede tomar:

Puede cambiar de medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera demasiado elevado, hable primero con su proveedor. Quizás haya un medicamento diferente que esté en un nivel de costo compartido más bajo y que le podría surtir igual efecto. Puede llamar a Atención al Cliente para solicitar una lista de los medicamentos cubiertos que se utilizan para tratar el mismo problema de salud. Esta lista puede resultar de ayuda para que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que le podría surtir efecto. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción en el nivel de costo compartido para dichos medicamentos, de manera que usted pague menos por ellos. Si su proveedor indica que usted tiene razones médicas que justifican la solicitud de una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitarnos una excepción a la norma.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le explica qué debe hacer. Asimismo, le explica los procedimientos y las fechas límite estipulados por Medicare para garantizar que su solicitud se gestione de manera rápida y justa.

Los medicamentos del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) y del Nivel 5 (medicamentos de nivel especializado) no reúnen las condiciones exigidas para este tipo de excepción. No reducimos la cantidad de costo compartido de los medicamentos en este nivel.

SECCIÓN 6 ¿Qué pasa si se cambia su cobertura 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 comienzo de cada año (1 de enero). Sin embargo, es posible que, durante el año, el plan realice cambios en la Lista de Medicamentos. Por ejemplo, el plan puede:

- **Agregar o quitar medicamentos de la Lista de Medicamentos.** Surgen nuevos medicamentos, incluso nuevos medicamentos genéricos. Quizá el Gobierno ha aprobado un nuevo uso para un medicamento existente. A veces, un medicamento es retirado del mercado y decidimos no cubrirlo. O podemos quitar un medicamento de la lista porque se ha determinado que no es efectivo.
- **Trasladar un medicamento a un nivel más alto o más bajo de costo compartido.**

- **Agregar o quitar una restricción en la cobertura de un medicamento.** (Para obtener más información acerca de las restricciones que rigen sobre la cobertura, consulte la Sección 4 de este capítulo).
- **Reemplazar un medicamento de marca por un medicamento genérico.**

Debemos cumplir con los requisitos de Medicare antes de cambiar la Lista de Medicamentos del plan.

Sección 6.2 ¿Qué pasa si se cambia la cobertura de un medicamento que toma actualmente?

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se hacen cambios en la Lista de Medicamentos durante el año, publicamos información en nuestro sitio web sobre esos cambios. Actualizaremos nuestra Lista de Medicamentos que está en Internet con regularidad para incluir cualquier cambio que se haya hecho después de la última actualización. A continuación, se indican las ocasiones en que recibirá un aviso directo si se hacen cambios en un medicamento que está tomando en ese momento. También puede llamar a Atención al Cliente para obtener más información. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

¿Los cambios en la cobertura de su medicamento lo afectarán de inmediato?

Cambios que pueden afectarlo este año. En los siguientes casos, resultará afectado por los cambios en la cobertura durante el año actual:

- **Un medicamento genérico nuevo reemplaza a un medicamento de marca de la Lista de Medicamentos (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambas cosas)**
    - Podemos quitar de inmediato un medicamento de marca de nuestra Lista de Medicamentos si lo reemplazamos con una versión genérica recientemente aprobada del mismo medicamento que aparecerá en el mismo nivel de costo compartido, o en uno más bajo, y con las mismas restricciones, o menos. Además, al agregar el nuevo medicamento genérico, podremos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra Lista de Medicamentos, pero moverlo inmediatamente a un nivel de costo compartido más alto o agregar nuevas restricciones, o ambas cosas.
    - Es posible que no le avisemos con anticipación antes de hacer ese cambio, incluso si está tomando el medicamento de marca en ese momento.
    - Usted o el profesional que extiende recetas puede pedirnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo su medicamento de marca. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).*

- Si está tomando el medicamento de marca cuando hacemos el cambio, le brindaremos información sobre el cambio específico que hicimos. También se incluirá información sobre los pasos que puede seguir para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Es posible que no reciba este aviso antes de que hagamos el cambio.

- **Medicamentos inseguros y otros medicamentos de la Lista de Medicamentos que se retiran del mercado**
  - De vez en cuando, un medicamento puede ser retirado del mercado repentinamente porque se ha determinado que no es seguro o por otras razones. Si esto llegara a pasar, quitaremos el medicamento de la Lista de Medicamentos de inmediato. Si usted está tomando ese medicamento, le haremos saber sobre este cambio inmediatamente.
  - El profesional que extiende recetas también estará al tanto de este cambio y podrá trabajar junto con usted a fin de encontrar otro medicamento para tratar su problema de salud.

- **Otros cambios en los medicamentos de la Lista de Medicamentos**
  - Una vez que empieza el año, podemos hacer otros cambios que afectan los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, podemos agregar un medicamento genérico que no es nuevo en el mercado para reemplazar a un medicamento de marca o cambiar el nivel de costo compartido o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambas cosas. También podemos hacer cambios en función de la presencia de recuadros de advertencia de la FDA o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare. Debemos darle aviso del cambio con al menos 30 días de anticipación o darle aviso del cambio y una repetición de 30 días del medicamento que está tomando en una farmacia de la red.
  - Una vez que reciba el aviso del cambio, deberá trabajar junto con el profesional que extiende recetas para cambiar a un medicamento diferente que cubramos.
  - O bien, usted o el profesional que extiende recetas puede pedirnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).*

Cambios en los medicamentos de la Lista de Medicamentos que no afectarán a las personas que actualmente toman el medicamento: En el caso de los cambios en la Lista de Medicamentos que no se describieron anteriormente, si actualmente toma el medicamento, los siguientes tipos de cambios no lo afectarán a usted hasta el 1 de enero del próximo año si permanece en el plan:

- Si trasladamos su medicamento a un nivel más alto de costo compartido.

- Si agregamos una nueva restricción al uso que usted hace del medicamento.
- Si quitamos su medicamento de la Lista de Medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios se aplica a un medicamento que está tomando (pero no porque se lo retira del mercado, un medicamento genérico reemplaza a un medicamento de marca o a causa de otro cambio incluido en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso o lo que paga como su porción del costo hasta el 1 de enero del próximo año. Hasta esa fecha, es probable que no perciba ningún aumento en sus pagos ni ninguna restricción adicional en el uso que usted hace del medicamento. Este año, no recibirá un aviso directo sobre los cambios que no lo afecten. Sin embargo, el 1 de enero del próximo año, los cambios lo afectarán, y es importante consultar la Lista de Medicamentos del nuevo año de beneficios para conocer cualquier cambio en los medicamentos.

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

Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos

En esta sección, se explica qué tipos de medicamentos recetados están “excluidos”. Esto significa que Medicare no paga por estos medicamentos.

Si obtiene medicamentos que están excluidos, el pago será responsabilidad suya. No pagaremos los medicamentos que se detallan en esta sección. Hay una única excepción: Cuando, tras una apelación, se determina que el medicamento solicitado es un medicamento que no está excluido por la Parte D y que deberíamos haberlo pagado o cubierto en su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado de no cubrir un medicamento, consulte la Sección 6.5 del Capítulo 9 de este folleto).

A continuación, incluimos tres normas generales acerca de los medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubrirán según la Parte D:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto por la Parte A o por la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento que se haya comprado fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Por lo general, nuestro plan no puede cubrir el uso ajeno al indicado en la etiqueta. “Uso ajeno al indicado en la etiqueta” es cualquier uso del medicamento que no coincida con los usos que se indican en la etiqueta de un medicamento y están aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos.
    - En general, se permite la cobertura de un “uso ajeno al indicado en la etiqueta” únicamente cuando el uso está avalado por ciertas referencias, como la Información

sobre Medicamentos del Servicio de Formulario Hospitalario Estadounidense (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de Información DRUGDEX (DRUGDEX Information System). Si el uso no está avalado por ninguna de estas referencias, nuestro plan no podrá cubrir el "uso ajeno al indicado en la etiqueta" de dicho medicamento.

Además, por ley, estas categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare:

- Medicamentos sin receta (también llamados "medicamentos de venta libre")
- Medicamentos utilizados para estimular la fecundidad
- Medicamentos utilizados para aliviar los síntomas de la tos y el resfrío
- Medicamentos utilizados con fines estéticos o para estimular el crecimiento del cabello
- Vitaminas y productos minerales recetados, excepto los preparados vitamínicos y con flúor prenatales
- Medicamentos utilizados para tratar la disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos utilizados para tratar la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante pretende exigir, como condición de venta, que las pruebas o servicios de control relacionados con dichos medicamentos se le compren exclusivamente al fabricante

Si recibe "Ayuda Complementaria" para pagar sus medicamentos, su programa estatal de Medicaid puede cubrir algunos medicamentos recetados que generalmente no están cubiertos por un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con su programa estatal de Medicaid para determinar la cobertura de medicamentos que puede tener disponible. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 Muestre su tarjeta de membresía del plan al hacer surtir una receta

Sección 8.1 Muestre su tarjeta de membresía

Para hacer surtir su receta, muestre su tarjeta de membresía del plan en la farmacia de la red que elija. Cuando muestre su tarjeta de membresía del plan, la farmacia de la red automáticamente le facturará al plan *nuestra* porción del costo de su medicamento recetado cubierto. Usted deberá pagarle a la farmacia *su* porción del costo al recoger su medicamento recetado.

Sección 8.2 ¿Qué debe hacer si no lleva con usted su tarjeta de membresía?

Si no lleva con usted su tarjeta de membresía del plan al hacer surtir su receta, pídale a la farmacia que se comunique con el plan para solicitar la información necesaria.

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **es posible que deba pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo recoja**. (Después puede **solicitarnos que le reembolsemos** la porción que nos corresponde. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitarle un reembolso al plan).

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

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

Si a usted lo admiten en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una estadía cubierta por el plan, generalmente cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante su estadía. Una vez que salga del hospital o del centro de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos siempre y cuando los medicamentos cumplan con todas nuestras normas para la cobertura. Consulte la información de esta sección para conocer las normas para obtener cobertura de medicamentos. El Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*, le brinda más información acerca de la cobertura de medicamentos y lo que usted paga.

Para tener en cuenta: Cuando usted entra a un centro de enfermería especializada, vive allí o lo deja, tiene derecho a un Período de Inscripción Especial. Durante este período, puede cambiarse de plan o cambiar su cobertura. (El Capítulo 10, *Cómo terminar su membresía en el plan*, le explica cuándo puede dejar nuestro plan e inscribirse en otro plan de Medicare).

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

En general, los centros de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés), como los hogares de ancianos, tienen sus propias farmacias o cuentan con una farmacia que les suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted vive en un centro de atención a largo plazo, puede obtener sus medicamentos recetados mediante la farmacia del centro siempre y cuando la farmacia forme parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de Farmacias* para averiguar si la farmacia de su centro de atención a largo plazo forma parte de nuestra red. Si la farmacia no pertenece a nuestra red o si usted

necesita más información, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

¿Qué pasa si usted vive en un centro de atención a largo plazo y es un nuevo miembro del plan?

Si necesita un medicamento que no está incluido en nuestra Lista de Medicamentos o que tiene algún tipo de restricción, el plan cubrirá un **suministro temporal** de su medicamento durante los primeros 90 días de su membresía. El suministro total será para un máximo de 31 días, o menos si la receta indica menos días. (Tenga en cuenta que la farmacia de atención a largo plazo [LTC] puede brindar el medicamento en menores cantidades por vez para evitar que se desperdicie). Si usted ha sido miembro del plan durante más de 90 días y necesita un medicamento que no está incluido en nuestra Lista de Medicamentos o si el plan aplica alguna restricción a la cobertura del medicamento, cubriremos un suministro para 31 días, o menos si la receta indica menos días.

Mientras esté recibiendo un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se acabe su suministro temporal. Quizás haya un medicamento diferente que esté cubierto por el plan y que le podría surtir igual efecto. O bien usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento de la manera en que a usted le gustaría. Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le explica qué debe hacer.

Sección 9.3 ¿Qué pasa si usted también recibe cobertura de medicamentos del plan grupal de un empleador o de un grupo para jubilados?

¿Actualmente tiene otra cobertura de medicamentos recetados mediante su empleador o grupo para jubilados (o los de su cónyuge)? Si la tiene, comuníquese con **el administrador de beneficios pertinente.** El administrador puede ayudarlo a determinar cómo funcionará su cobertura de medicamentos recetados actual con nuestro plan.

Por lo general, si usted actualmente es empleado, la cobertura de medicamentos recetados que reciba de nosotros será *secundaria* respecto de la cobertura grupal de su empleador o grupo para jubilados. Eso significa que le corresponde pagar primero a la cobertura grupal.

Nota especial sobre la “cobertura acreditable”:

Todos los años, su empleador o grupo para jubilados deben enviarle un aviso que indique si su cobertura de medicamentos recetados para el próximo año calendario es “acreditable” y qué opciones tiene usted disponibles para su cobertura de medicamentos.

Si la cobertura del plan grupal es **“acreditable”**, esto significa que se espera que la cobertura de medicamentos pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare.

Guarde estos avisos sobre la cobertura acreditable, ya que puede necesitarlos más adelante. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye una cobertura de medicamentos de la Parte D, es posible que necesite estos avisos para demostrar que ha mantenido una cobertura acreditable. Si no recibió un aviso sobre la cobertura acreditable del plan grupal de su empleador o grupo para jubilados, puede solicitarle una copia al administrador de beneficios del plan de su empleador o grupo para jubilados o a su empleador o unión.

Sección 9.4 ¿Qué pasa si está en un programa de atención paliativa certificado por Medicare?

Los medicamentos nunca están cubiertos por el programa de atención paliativa y por nuestro plan al mismo tiempo. Si está inscrito en un programa de atención paliativa de Medicare y requiere un medicamento antiemético, laxante, analgésico o ansiolítico que no está cubierto por ese programa, debido a que no está relacionado con su enfermedad terminal o los problemas de salud asociados, nuestro plan debe recibir un aviso por parte del profesional que extiende recetas o de su proveedor de atención paliativa que indique que el medicamento no está relacionado con su enfermedad terminal a fin de que nuestro plan pueda cubrir dicho medicamento. Para evitar demoras en la recepción de los medicamentos que nuestro plan debería cubrir, antes de solicitarle a la farmacia que surta su receta, puede pedirle a su proveedor de atención paliativa o al profesional que extiende recetas que se asegure de que hayamos recibido el aviso que indica que el medicamento no está relacionado con su enfermedad terminal.

En el caso de que usted revoque su elección de recibir atención paliativa o que le den el alta del centro de atención paliativa, nuestro plan deberá cubrir todos sus medicamentos. Para evitar demoras en una farmacia cuando termine su beneficio de atención paliativa de Medicare, debe presentar en la farmacia la documentación que demuestre su revocación o alta. Consulte la información de esta sección que describe las normas para obtener cobertura de medicamentos de la Parte D. El Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*, le brinda más información acerca de la cobertura de medicamentos y lo que usted debe pagar.

SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad y administración de los medicamentos

Sección 10.1 Programas que ayudan a los miembros a usar los medicamentos de manera segura

Para nuestros miembros, realizamos revisiones del uso de los medicamentos a fin de asegurarnos de que estén recibiendo una atención adecuada y segura. Estas revisiones son particularmente importantes para los miembros que cuentan con más de un proveedor que les receta medicamentos.

Realizamos una revisión cada vez que usted hace surtir una receta. También realizamos una revisión periódica de nuestros registros. Durante estas revisiones, nos concentramos en la búsqueda de problemas potenciales, tales como:

- Posibles errores de medicación
- Medicamentos que pueden no ser necesarios, debido a que toma otro medicamento que sirve para tratar el mismo problema de salud
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados para su edad o sexo
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían hacerle daño si los toma de manera simultánea
- Recetas para medicamentos que contienen componentes a los que usted es alérgico
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que está tomando
- Cantidades inseguras de analgésicos opioides

Si detectamos un posible problema en el uso que usted hace de los medicamentos, trabajaremos junto con su proveedor para corregir el problema.

Sección 10.2 Programa de Administración de Medicamentos (DMP) que ayuda a los miembros a usar sus medicamentos con opioides de manera segura

Tenemos un programa que nos ayuda a asegurarnos de que nuestros miembros usen sus medicamentos recetados con opioides, y otros medicamentos de los que con frecuencia se abusa, de manera segura. Este programa se llama Programa de Administración de Medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si usted usa medicamentos con opioides que obtiene de diferentes médicos o farmacias, o si tuvo una sobredosis reciente con opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que su uso sea apropiado y médicamente necesario. Al trabajar con sus médicos, si decidimos que el uso de sus medicamentos recetados con opioides no es seguro, podemos limitar la manera en que puede obtener esos medicamentos. Las limitaciones pueden ser:

- requerir que obtenga todas sus recetas para los medicamentos con opioides de (una) determinada(s) farmacia(s);
- requerir que obtenga todas sus recetas para los medicamentos con opioides de (un) determinado(s) médico(s);
- limitar la cantidad de medicamentos con opioides que le cubriremos.

Si consideramos que deben aplicarse una o más de estas limitaciones, anteriormente le enviaremos una carta. La carta incluirá información que explicará las limitaciones que creemos que deben aplicársele. Usted también tendrá la oportunidad de decirnos qué médicos o farmacias prefiere usar, y de brindarnos cualquier otra información que considere importante que sepamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta para confirmar la limitación. Si usted cree que cometimos un error o no está de acuerdo con la limitación o nuestra determinación de que usted está en riesgo de abusar de los medicamentos recetados, usted y el profesional que extiende

recetas tienen derecho a presentar una apelación. Si elige apelar, revisaremos su caso y le comunicaremos nuestra decisión. Si seguimos rechazando alguna parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que aplican a su acceso a los medicamentos, enviaremos su caso automáticamente a un revisor independiente ajeno a nuestro plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Es posible que el DMP no se aplique a usted si tiene ciertos problemas de salud, como cáncer o enfermedad de células falciformes, si recibe atención paliativa o para enfermos terminales, o si vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.3 Programa de Administración de Tratamientos con Medicamentos (MTM) que ayuda a los miembros a administrar sus medicamentos

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con problemas de salud complejos.

Este programa es voluntario y gratuito para los miembros. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para nosotros. Este programa puede ayudar a nuestros miembros a obtener el máximo beneficio de los medicamentos que toman. Nuestro programa se denomina Programa de Administración de Tratamientos con Medicamentos (Medication Therapy Management, MTM).

Es posible que algunos miembros que toman medicamentos por distintos problemas de salud y tienen costos elevados de medicamentos, o que están en un DMP para ayudar a miembros a usar opioides de manera segura, puedan obtener servicios a través del programa MTM. Un farmacéutico u otro profesional de la salud realizarán una revisión completa de todos sus medicamentos. Puede hablar sobre cuál es la mejor manera de tomar sus medicamentos, sobre sus costos y sobre cualquier problema o duda que tenga acerca de sus medicamentos recetados y de venta libre. Recibirá un resumen escrito de los temas tratados. Este resumen incluye un plan de acción de medicamentos, mediante el cual se le recomienda lo que puede hacer para utilizar mejor sus medicamentos, y cuenta con un espacio en blanco para que pueda tomar notas o escribir cualquier pregunta de seguimiento. También recibirá una lista de medicamentos personal, que incluirá todos los medicamentos que toma actualmente y la razón por la cual los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre cómo deben desechar de manera segura los medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Es recomendable que se realice la revisión de sus medicamentos antes de la visita anual relativa a su bienestar, de modo que pueda hablar con su médico sobre su plan de acción y su lista de medicamentos. Lleve su plan de acción y su lista de medicamentos a la visita o siempre que hable con sus médicos, farmacéuticos u otros proveedores de atención de la salud. Además, lleve su lista de medicamentos siempre con usted (por ejemplo, con su identificación) en caso de que deba ir al hospital o a una sala de emergencias.

Si alguno de nuestros programas se adapta a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos información. Si usted decide no participar, notifíquenos su decisión y lo

retiraremos del programa. Si tiene alguna pregunta acerca de estos programas, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

CAPÍTULO 6

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

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

SECCIÓN 1 Introducción 166

Sección 1.1 Consulte este capítulo junto con otros materiales que le brindan información sobre su cobertura de medicamentos 166

Sección 1.2 Tipos de costos de bolsillo que usted podría pagar por sus medicamentos cubiertos 167

SECCIÓN 2 Lo que usted paga por un medicamento depende de la "etapa de pago de medicamentos" en la que está cuando obtiene el medicamento 167

Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2?..... 167

SECCIÓN 3 Le enviamos informes que le explican los pagos por sus medicamentos y le indican en qué etapa de pago está..... 169

Sección 3.1 Le enviamos un resumen mensual denominado "Explicación de Beneficios de la Parte D" (también llamada "EOB de la Parte D")..... 169

Sección 3.2 Ayúdenos a mantener actualizada nuestra información sobre sus pagos por medicamentos..... 170

SECCIÓN 4 No hay ningún deducible para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 171

Sección 4.1 Usted no paga ningún deducible por sus medicamentos de la Parte D 171

SECCIÓN 5 Durante la Etapa de Cobertura Inicial, el plan paga una porción de sus costos por medicamentos y usted paga la suya 171

Sección 5.1 Lo que usted paga por un medicamento depende del medicamento y del lugar donde haga surtir su receta 171

Sección 5.2 Cuadro que indica sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento 172

Sección 5.3 Si su médico le receta un medicamento para menos de un mes, es posible que no sea necesario que pague el costo del suministro para todo el mes..... 174

Sección 5.4 Cuadro que indica sus costos por un suministro *a largo plazo* (para hasta 90 o 100 días) de un medicamento 175

Sección 5.5 Usted sigue en la Etapa de Cobertura Inicial hasta que sus costos totales por medicamentos para el año alcancen $4,430..... 177

SECCIÓN 6 Durante la Etapa de Brecha de Cobertura, el plan le brindará cierta cobertura de medicamentos.....177

Sección 6.1 Usted sigue en la Etapa de Brecha de Cobertura hasta que sus costos de bolsillo alcancen $7,050 177

Sección 6.2 Cómo calcula Medicare sus costos de bolsillo por medicamentos recetados..... 178

SECCIÓN 7 Durante la Etapa de Cobertura para Catástrofes, el plan paga la mayor porción del costo de sus medicamentos.....180

Sección 7.1 Cuando llegue a la Etapa de Cobertura para Catástrofes, seguirá en esta etapa durante el resto del año 180

SECCIÓN 8 Lo que usted paga por vacunas cubiertas por la Parte D depende de cómo y dónde las obtenga.....181

Sección 8.1 Nuestro plan puede tener una cobertura aparte para las vacunas de la Parte D propiamente dichas y para el costo de aplicarle la vacuna..... 181

Sección 8.2 Le recomendamos que llame a Atención al Cliente antes de recibir una vacuna..... 183

¿Sabía que hay programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos?

El programa de "Ayuda Complementaria" ayuda a las personas con recursos limitados a pagar sus medicamentos. Para obtener más información, consulte la Sección 7 del Capítulo 2.

¿Actualmente recibe ayuda para pagar sus medicamentos?

Si usted recibe ayuda de algún programa para pagar sus medicamentos, **es posible que cierta información sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D incluida en esta *Evidencia de Cobertura* no se aplique a usted.** Le hemos enviado un encarte separado que se denomina "Cláusula Adicional a la Evidencia de Cobertura para las Personas que Reciben Ayuda Complementaria para Pagar sus Medicamentos Recetados" (también conocida como "Cláusula Adicional sobre Subsidios para Personas de Bajos Ingresos" o "Cláusula Adicional de LIS"), que le brinda información acerca de su cobertura de medicamentos. Si no tiene este documento, llame a Atención al Cliente y solicite la "Cláusula Adicional de LIS". (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Consulte este capítulo junto con otros materiales que le brindan información sobre su cobertura de medicamentos

Este capítulo se centra en lo que usted debe pagar por sus medicamentos recetados de la Parte D. Para simplificar las cosas, en este capítulo utilizamos la palabra "medicamento" para referirnos a un medicamento recetado de la Parte D. Tal como se explica en el Capítulo 5, no todos los medicamentos se consideran medicamentos de la Parte D: algunos están cubiertos por la Parte A o por la Parte B de Medicare, y otros están excluidos de la cobertura de Medicare por ley.

Para entender la información sobre pagos que le brindamos en este capítulo, es necesario que conozca cierta información básica sobre qué medicamentos están cubiertos, dónde puede hacer surtir sus recetas y qué normas debe seguir al obtener sus medicamentos cubiertos. En estos materiales encontrará dicha información básica:

- **La *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan.** Para simplificar las cosas, la llamamos "Lista de Medicamentos".
  - Esta Lista de Medicamentos le explica qué medicamentos tienen cobertura.
  - También le explica en cuál de los cinco "niveles de costo compartido" está el medicamento y si hay restricciones en su cobertura para el medicamento.
  - Si necesita una copia de la Lista de Medicamentos, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). También puede encontrar la Lista de Medicamentos en nuestro sitio web

blueshieldca.com/medformulary2022. La Lista de Medicamentos del sitio web es siempre la versión más actualizada.

- **El Capítulo 5 de este folleto.** El Capítulo 5 le brinda detalles sobre su cobertura de medicamentos recetados, incluidas las normas que debe cumplir al obtener sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 también le indica qué tipos de medicamentos recetados no están cubiertos por nuestro plan.
- **El *Directorio de Farmacias* del plan.** En la mayoría de las situaciones, debe usar una farmacia de la red para obtener sus medicamentos cubiertos. (Consulte el Capítulo 5 para obtener detalles). El *Directorio de Farmacias* contiene una lista de las farmacias que forman parte de la red del plan. También le indica en cuáles de las farmacias de nuestra red puede obtener un suministro de un medicamento a largo plazo (p. ej., dónde puede hacer surtir una receta para obtener un suministro para tres meses).

Sección 1.2 Tipos de costos de bolsillo que usted podría pagar por sus medicamentos cubiertos

Para entender la información sobre pagos que le brindamos en este capítulo, es necesario que conozca cuáles son los tipos de costos de bolsillo que podría pagar por sus servicios cubiertos. La cantidad que usted paga por un medicamento se denomina "costo compartido" y podemos solicitarle el pago de tres formas diferentes.

- El **"deducible"** representa la cantidad que usted debe pagar por los medicamentos antes de que nuestro plan empiece a pagar la porción que le corresponde.
- El **"copago"** es la cantidad fija que usted paga cada vez que hace surtir una receta.
- El **"coseguro"** es un porcentaje del costo total del medicamento que usted paga cada vez que hace surtir una receta.

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

Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2?

Como se indica en el cuadro incluido a continuación, hay "etapas de pago de medicamentos" para su cobertura de medicamentos recetados de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. La cantidad que usted pague por un medicamento dependerá de la etapa en la que esté al momento de hacer surtir una receta o de solicitar una repetición.

Etapa 1 *Etapa de Deducible Anual*	**Etapa 2** *Etapa de Cobertura Inicial*	**Etapa 3** *Etapa de Brecha de Cobertura*	**Etapa 4** *Etapa de Cobertura para Catástrofes*
Como el plan no tiene ningún deducible, esta etapa de pago no se aplica en su caso.	Usted empieza en esta etapa cuando hace surtir su primera receta del año. En esta etapa, el plan paga una porción del costo de sus medicamentos y **usted paga la suya.** Usted permanece en esta etapa hasta que sus **"costos totales por medicamentos"** anuales hasta la fecha (sus pagos más cualquier pago del plan de la Parte D) alcancen un total de $4,430. (Para obtener más detalles, consulte la Sección 5 de este capítulo).	En el caso del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) y el Nivel 2 (medicamentos genéricos), usted paga los mismos costos que se indican en la Etapa de Cobertura Inicial. Para todos los demás niveles, usted paga el 25% del precio de los medicamentos de marca (más una porción de la tarifa por prescripción) y el 25% del precio de los medicamentos genéricos. Usted permanece en esta etapa hasta que sus **"costos de bolsillo"** anuales hasta la fecha (sus pagos) alcancen un total de $7,050. Esta cantidad y las normas que determinan los costos que cuentan para esta cantidad han sido establecidas por Medicare. (Para obtener más detalles, consulte la Sección 6 de este capítulo).	En esta etapa, **el plan pagará la mayor porción del costo** de sus medicamentos durante el resto del año calendario (hasta el 31 de diciembre de 2022). (Para obtener más detalles, consulte la Sección 7 de este capítulo).

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

Sección 3.1 Le enviamos un resumen mensual denominado "Explicación de Beneficios de la Parte D" (también llamada "EOB de la Parte D")

Nuestro plan lleva un registro de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que ha realizado al hacer surtir sus recetas o al solicitar una repetición en la farmacia. De esta manera, podemos determinar el momento en que usted pasa de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente. Llevamos un registro de dos tipos de costos en particular:

- Llevamos un registro de cuánto ha pagado. Esto es lo que se denomina su costo de **"bolsillo"**.
- Llevamos un registro de sus **"costos totales por medicamentos"**. Esta es la cantidad que usted paga como gastos de bolsillo o que otros pagan en su nombre, más la cantidad que paga el plan.

Nuestro plan preparará un resumen escrito denominado *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamado "EOB de la Parte D") cuando usted haya hecho surtir una o más recetas a través del plan durante el mes anterior. La EOB de la Parte D brinda más información sobre los medicamentos que usted toma, como aumentos en los precios y otros medicamentos con costos compartidos más bajos que pudieran estar disponibles. Debe consultarle al profesional que extiende sus recetas sobre estas opciones con costos más bajos. La EOB de la Parte D incluye:

- **La información de ese mes.** Este informe le brinda los detalles de pago sobre las recetas que haya hecho surtir durante el mes anterior. Le muestra los costos totales por medicamentos, lo que pagó el plan y lo que pagaron usted y otras personas en su nombre.
- **Los totales desde el 1 de enero hasta lo que va del año.** Esto se denomina "información anual hasta la fecha". Le muestra los costos totales por medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde que empezó el año.
- **Información sobre los precios de los medicamentos.** Esta información muestra el precio total del medicamento y los cambios que haya en los porcentajes a partir del primer surtido para cada reclamación de medicamentos recetados de la misma cantidad.
- **Disponibilidad de medicamentos recetados alternativos de menor costo.** Esto incluye información sobre otros medicamentos con un costo compartido menor que pudieran estar disponibles para cada reclamación relacionada con medicamentos recetados.

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

Para llevar el registro de los costos de sus medicamentos y los pagos que realiza por sus medicamentos, usamos los registros que obtenemos de las farmacias. Puede ayudarnos a mantener la información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Muestre su tarjeta de membresía cada vez que haga surtir una receta.** Para asegurarse de que estemos al tanto de las recetas que hace surtir y de lo que paga, muestre su tarjeta de membresía del plan cada vez que haga surtir una receta.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** A veces, es posible que usted pague sus medicamentos recetados y que nosotros no recibamos automáticamente la información que necesitamos para llevar un registro de sus costos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar un registro de sus costos de bolsillo, puede brindarnos copias de los recibos de los medicamentos que ha comprado. (Si le facturan un medicamento cubierto, puede solicitarle a nuestro plan que pague la porción del costo que nos corresponde. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte la Sección 2 del Capítulo 7 de este folleto). A continuación, incluimos algunos tipos de situaciones en las que le recomendamos que nos entregue copias de los recibos de sus medicamentos para garantizar que tengamos un registro completo de lo que ha gastado en sus medicamentos:
    - Cada vez que compre un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o usando una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
    - Cuando haya realizado un copago por medicamentos que se suministran mediante un programa de asistencia al paciente patrocinado por un fabricante de medicamentos.
    - Todas las veces que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o que pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
- **Envíenos la información sobre los pagos que otras personas hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por determinadas personas u organizaciones también cuentan para sus costos de bolsillo y lo ayudan a cumplir con los requisitos para obtener acceso a la cobertura para catástrofes. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP), por el Servicio de Salud para Indígenas (Indian Health Service) y por la mayoría de las organizaciones de beneficencia cuentan para sus costos de bolsillo. Usted debe conservar un registro de estos pagos y enviárnoslo de manera tal que podamos llevar un registro de sus costos.
- **Controle el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba la *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada “EOB de la Parte D”) por correo postal, revísela para asegurarse de que la información sea correcta y esté completa. Si considera que el informe está incompleto o si tiene alguna pregunta, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Asegúrese de conservar estos informes. Son un registro importante de sus gastos por medicamentos.

SECCIÓN 4 No hay ningún deducible para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2

Sección 4.1 Usted no paga ningún deducible por sus medicamentos de la Parte D

No hay ningún deducible para Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2. Usted empieza en la Etapa de Cobertura Inicial cuando hace surtir su primera receta del año. Consulte la Sección 5 para obtener información sobre su cobertura en la Etapa de Cobertura Inicial.

SECCIÓN 5 Durante la Etapa de Cobertura Inicial, el plan paga una porción de sus costos por medicamentos y usted paga la suya

Sección 5.1 Lo que usted paga por un medicamento depende del medicamento y del lugar donde haga surtir su receta

Durante la Etapa de Cobertura Inicial, el plan paga una porción del costo de sus medicamentos recetados cubiertos y usted paga la suya (la cantidad del copago o coseguro que le corresponde a usted). Su porción del costo variará según el medicamento y el lugar donde haga surtir su receta.

El plan tiene cinco niveles de costo compartido

Cada medicamento de la Lista de Medicamentos del plan está en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, mientras más alto sea el nivel de costo compartido, más alto será el costo que usted deberá pagar por el medicamento:

- Nivel 1 de costo compartido: medicamentos genéricos preferidos
  (el nivel más bajo de costo compartido)
  Incluye medicamentos genéricos preferidos.
- Nivel 2 de costo compartido: medicamentos genéricos
  Incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3 de costo compartido: medicamentos de marca preferidos
  Incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- Nivel 4 de costo compartido: medicamentos no preferidos
  Incluye medicamentos de marca no preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- Nivel 5 de costo compartido: medicamentos de nivel especializado
  (el nivel más alto de costo compartido)
  Incluye medicamentos de marca y genéricos de costo muy alto que pueden exigir una administración especial y/o estrecha vigilancia.

Para averiguar en qué nivel de costo compartido está su medicamento, búsquelo en la Lista de Medicamentos del plan.

Sus opciones de farmacias

La cantidad que usted paga por un medicamento depende de si obtiene el medicamento en:

- Una farmacia al por menor de la red que ofrece costo compartido estándar
- Una farmacia al por menor de la red que ofrece costo compartido preferido
- Una farmacia que no pertenece a la red del plan
- La farmacia de servicio por correo del plan

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

Por lo general, cubriremos sus recetas *únicamente* si se surten en alguna de las farmacias de la red. Algunas de las farmacias de la red también ofrecen costo compartido preferido. Para obtener sus medicamentos recetados cubiertos, puede acudir a las farmacias de la red que ofrecen costo compartido preferido o a otras farmacias de la red que ofrecen costo compartido estándar. Sus costos pueden ser menores en las farmacias que ofrecen costo compartido preferido.

Sección 5.2 Cuadro que indica sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento

Durante la Etapa de Cobertura Inicial, su porción del costo de un medicamento cubierto será un copago o un coseguro.

- El **"copago"** es la cantidad fija que usted paga cada vez que hace surtir una receta.
- El **"coseguro"** es un porcentaje del costo total del medicamento que usted paga cada vez que hace surtir una receta.

Como se indica en el cuadro a continuación, la cantidad del copago o coseguro depende del nivel de costo compartido en el cual está su medicamento. Para tener en cuenta:

- Si su medicamento cubierto cuesta menos que la cantidad del copago que se indica en el cuadro, usted pagará ese precio más bajo por el medicamento. Usted paga el precio total del medicamento *o bien* la cantidad del copago, *la cantidad que sea menor*.

- Cubriremos las recetas que se surtan en farmacias fuera de la red solamente en determinadas situaciones. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para saber cuándo cubriremos una receta que se haya surtido en una farmacia fuera de la red.

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

	Costo compartido estándar al por menor (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido preferido al por menor (dentro de la red)** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido del servicio por correo** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de atención a largo plazo (LTC)** (suministro para hasta 31 días)	**Costo compartido fuera de la red** (La cobertura se limita a ciertos casos; consulte los detalles en el Capítulo 5). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 1 de costo compartido (medicamentos genéricos preferidos)	$3 de copago	$0 de copago	No está disponible el servicio por correo para los medicamentos del Nivel 1.	$3 de copago	$3 de copago
Nivel 2 de costo compartido (medicamentos genéricos)	$17 de copago	$10 de copago	No está disponible el servicio por correo para los medicamentos del Nivel 2.	$17 de copago	$17 de copago
Nivel 3 de costo compartido (medicamentos de marca preferidos)	$47 de copago	$40 de copago	No está disponible el servicio por correo para los medicamentos del Nivel 3.	$47 de copago	$47 de copago
Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos)	$100 de copago	$95 de copago	No está disponible el servicio por correo para los medicamentos del Nivel 4.	$100 de copago	$100 de copago

	Costo compartido estándar al por menor (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido preferido al por menor (dentro de la red)** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido del servicio por correo** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de atención a largo plazo (LTC)** (suministro para hasta 31 días)	**Costo compartido fuera de la red** (La cobertura se limita a ciertos casos; consulte los detalles en el Capítulo 5). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 5 de costo compartido (medicamentos de nivel especializado)	33% de coseguro	33% de coseguro	33% de coseguro	33% de coseguro	33% de coseguro

Sección 5.3 Si su médico le receta un medicamento para menos de un mes, es posible que no sea necesario que pague el costo del suministro para todo el mes

Por lo general, la cantidad que usted paga por un medicamento recetado cubre el suministro para un mes completo de un medicamento cubierto. No obstante, su médico puede recetarle un medicamento para un plazo menor de un mes. Es posible que, algunas veces, deba solicitarle a su médico que le recete un medicamento para un plazo menor de un mes completo (por ejemplo, cuando sea la primera vez que prueba un determinado medicamento que tiene efectos secundarios graves conocidos). Si su médico le receta un medicamento para menos de un mes, no tendrá que pagar el costo del suministro para el mes completo de determinados medicamentos.

La cantidad que deberá pagar cuando obtenga un medicamento para menos de un mes completo dependerá de si debe pagar un coseguro (un porcentaje del costo total) o un copago (una cantidad fija en dólares).

- Si debe pagar un coseguro, pagará un porcentaje del costo total del medicamento. Pagará el mismo porcentaje más allá de que la receta sea para un mes completo o para menos días. No obstante, debido a que el costo total del medicamento será inferior si hace surtir la receta para un plazo menor de un mes completo, la cantidad que deberá pagar será menor.
- Si debe pagar un copago por el medicamento, su copago se basará en la cantidad de días para la cual reciba el medicamento. La cantidad que deba pagar se calculará por día de medicamento (la “proporción de costo compartido por día”) y se multiplicará por la cantidad de días para la cual reciba el medicamento.
    - Analice este ejemplo: Supongamos que el copago por su medicamento para un mes completo (un suministro para 30 días) es de $30. Esto significa que la

cantidad que paga por día por su medicamento es de $1. Si recibe un suministro del medicamento para siete (7) días, su pago será de $1 por día multiplicado por siete (7) días, es decir, su pago total será de $7.

El costo compartido por día le permite asegurarse de que un medicamento funcione bien para su tratamiento sin tener que pagar un suministro para un mes completo antes de probarlo. También puede solicitar a su médico que recete, y a su farmacéutico que surta, un suministro de medicamentos para menos de un mes, si esto lo ayudará a planificar mejor las fechas de repetición de las diferentes recetas para poder hacer menos viajes a la farmacia. La cantidad que usted deberá pagar dependerá de los días para los que reciba el suministro.

Sección 5.4 Cuadro que indica sus costos por un suministro *a largo plazo* (para hasta 90 o 100 días) de un medicamento

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también denominado "suministro extendido") cuando hace surtir su receta. Un suministro a largo plazo es un suministro para hasta 90 o 100 días. (En la Sección 2.4 del Capítulo 5, encontrará detalles acerca de dónde y cómo puede obtener un suministro a largo plazo de un medicamento).

El cuadro a continuación indica lo que usted paga cuando recibe un suministro a largo plazo (para hasta 90 o 100 días) de un medicamento.

- Para tener en cuenta: Si su medicamento cubierto cuesta menos que la cantidad del copago que se indica en el cuadro, usted pagará ese precio más bajo por el medicamento. Usted paga el precio total del medicamento *o bien* la cantidad del copago, *la cantidad que sea menor*.

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

	Costo compartido estándar al por menor (dentro de la red)	Costo compartido preferido al por menor (dentro de la red)	Costo compartido del servicio por correo
Nivel 1 de costo compartido Medicamentos genéricos preferidos (suministro para hasta 100 días)	$3 de copago	$0 de copago	$0 de copago
Nivel 2 de costo compartido Medicamentos genéricos (suministro para hasta 90 días)	$42.50 de copago	$25 de copago	$25 de copago
Nivel 3 de costo compartido Medicamentos de marca preferidos (suministro para hasta 90 días)	$117.50 de copago	$100 de copago	$100 de copago
Nivel 4 de costo compartido Medicamentos no preferidos (suministro para hasta 90 días)	$250 de copago	$237.50 de copago	$237.50 de copago
Nivel 5 de costo compartido Medicamentos de nivel especializado (suministro para hasta 90 días)	No está disponible un suministro a largo plazo para los medicamentos del Nivel 5.	No está disponible un suministro a largo plazo para los medicamentos del Nivel 5.	No está disponible un suministro a largo plazo para los medicamentos del Nivel 5.

Sección 5.5 Usted sigue en la Etapa de Cobertura Inicial hasta que sus costos totales por medicamentos para el año alcancen $4,430

Usted sigue en la Etapa de Cobertura Inicial hasta que la cantidad total correspondiente a los medicamentos recetados que haya hecho surtir y repetido alcance el **límite de $4,430 para la Etapa de Cobertura Inicial**.

El total de sus costos por medicamentos se obtiene sumando lo que usted ha pagado y lo que cualquier plan de la Parte D ha pagado:

- **Lo que usted ha pagado** por todos los medicamentos cubiertos que ha obtenido desde la primera vez en el año que compró un medicamento. (Consulte la Sección 6.2 para obtener más información acerca de la manera en que Medicare calcula sus costos de bolsillo). Esto incluye:
  - El total que usted pagó como la porción del costo que le corresponde a usted por sus medicamentos durante la Etapa de Cobertura Inicial.
- **Lo que el plan ha pagado** como la porción del costo que le corresponde al plan por sus medicamentos durante la Etapa de Cobertura Inicial. (Si usted se inscribe en otro plan de la Parte D en cualquier momento durante el año 2022, la cantidad que dicho plan pague durante la Etapa de Cobertura Inicial también cuenta para sus costos totales por medicamentos).

La *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada "EOB de la Parte D") que le enviamos le permitirá llevar un registro de cuánto han gastado usted, el plan y cualquier tercero en su nombre durante el año. Muchas personas no alcanzan el límite de $4,430 en un año.

Le informaremos si usted alcanza esta cantidad de $4,430. Si alcanza dicha cantidad, pasará de la Etapa de Cobertura Inicial a la Etapa de Brecha de Cobertura.

SECCIÓN 6 Durante la Etapa de Brecha de Cobertura, el plan le brindará cierta cobertura de medicamentos

Sección 6.1 Usted sigue en la Etapa de Brecha de Cobertura hasta que sus costos de bolsillo alcancen $7,050

En el caso del Nivel 1 de costo compartido (medicamentos genéricos preferidos) y del Nivel 2 de costo compartido (medicamentos genéricos): Usted paga el copago que se indica en los cuadros incluidos más arriba, en las Secciones 5.2 y 5.4. En el caso del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) y del Nivel 2 (medicamentos genéricos) de costo compartido, la cantidad que el plan paga no cuenta para sus costos de bolsillo. Solo cuenta la cantidad que usted paga; dicha cantidad le permite acercarse más al final de la brecha de cobertura.

En el caso del Nivel 3 de costo compartido (medicamentos de marca preferidos), del Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos) y del Nivel 5 de costo compartido

(medicamentos de nivel especializado): Cuando usted está en la Etapa de Brecha de Cobertura, el Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare brinda descuentos otorgados por los fabricantes en medicamentos de marca. Para los medicamentos de marca, usted paga el 25% del precio negociado y una porción de la tarifa por prescripción. Tanto la cantidad que usted paga como la cantidad descontada por el fabricante cuentan para sus costos de bolsillo como si usted los hubiera pagado y le permiten acercarse más al final de la brecha de cobertura.

Usted también recibe cierta cobertura de medicamentos genéricos. Usted no paga más del 25% del costo por medicamentos genéricos, y el plan paga el resto. En el caso de los medicamentos genéricos, la cantidad que el plan paga (75%) no cuenta para sus costos de bolsillo. Solo cuenta la cantidad que usted paga; dicha cantidad le permite acercarse más al final de la brecha de cobertura.

Usted sigue pagando el precio con descuento por medicamentos de marca y no más del 25% de los costos por medicamentos genéricos hasta que sus pagos de bolsillo anuales alcancen la cantidad máxima que Medicare ha definido. En el año 2022, dicha cantidad será de $7,050.

Medicare tiene normas para establecer lo que se tiene en cuenta y lo que *no* se tiene en cuenta como costo de bolsillo. Cuando usted alcance un límite de gastos de bolsillo de $7,050, pasará de la Etapa de Brecha de Cobertura a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.

Sección 6.2 Cómo calcula Medicare sus costos de bolsillo por medicamentos recetados

A continuación, se incluyen las normas de Medicare que debemos respetar al llevar el registro de sus costos de bolsillo por sus medicamentos.

Estos pagos <u>están incluidos</u> en sus costos de bolsillo

Cuando usted sume sus costos de bolsillo, **<u>puede incluir</u>** los pagos que se indican a continuación (siempre y cuando correspondan a medicamentos cubiertos de la Parte D y se hayan respetado las normas para la cobertura de medicamentos que se explican en el Capítulo 5 de este folleto):

- La cantidad que usted paga por medicamentos cuando está en cualquiera de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
  - La Etapa de Cobertura Inicial
  - La Etapa de Brecha de Cobertura
- Todos los pagos que usted haya realizado durante este año calendario como miembro de otro plan de medicamentos recetados de Medicare antes de inscribirse en nuestro plan.

Importa quién paga:

- Si **usted** realiza estos pagos, se incluyen en sus costos de bolsillo.

- Estos pagos *también se incluyen* si **otras personas u organizaciones determinadas** los realizan en su nombre. Esto incluye los pagos de sus medicamentos que hayan realizado un amigo o pariente, la mayoría de las organizaciones de beneficencia, un programa de asistencia de medicamentos para el SIDA o el Servicio de Salud para Indígenas. También se incluyen los pagos realizados por el programa de "Ayuda Complementaria" de Medicare.
- Se incluyen algunos de los pagos que realiza el Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare. Se incluye la cantidad que el fabricante paga por sus medicamentos de marca. Sin embargo, la cantidad que el plan paga por sus medicamentos genéricos no está incluida.

Paso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes:

Cuando usted o quienes realicen pagos en su nombre hayan gastado un total de $7,050 en costos de bolsillo durante el año calendario, pasará de la Etapa de Brecha de Cobertura a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.

Estos pagos no están incluidos en sus costos de bolsillo

Al sumar sus costos de bolsillo, **no puede incluir** ninguno de estos tipos de pagos de medicamentos recetados:

- Medicamentos que compre fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no estén cubiertos por nuestro plan.
- Medicamentos que obtenga en una farmacia fuera de la red y que no cumplan con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no estén incluidos en la Parte D; entre ellos, medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B, y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos que usted realice por medicamentos recetados que normalmente no estén cubiertos en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos que el plan realice por sus medicamentos genéricos o de marca mientras esté en la Brecha de Cobertura.
- Pagos que los planes de salud grupales, incluidos los planes de salud ofrecidos por empleadores, realicen por sus medicamentos.
- Pagos que determinados planes de seguros y programas de salud patrocinados por el Gobierno (como TRICARE y el Departamento de Asuntos de Veteranos [Veterans Affairs]) realicen por sus medicamentos.
- Pagos que un tercero con obligación legal de pagar los costos de medicamentos recetados realice por sus medicamentos (por ejemplo, en caso de una indemnización por accidentes laborales).

Para recordar: Si cualquier otra organización como las mencionadas más arriba paga una parte o la totalidad de los costos de bolsillo por sus medicamentos, usted tiene la obligación

de informarlo a nuestro plan. Llame a Atención al Cliente para avisarnos. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

¿Cómo puede llevar un registro del total de sus costos de bolsillo?

- **Nosotros lo ayudaremos.** En el resumen de la *Explicación de Beneficios de la Parte D* (también llamada "EOB de la Parte D") que le enviamos, se incluye la cantidad actual de sus costos de bolsillo. (En la Sección 3 de este capítulo, encontrará información sobre dicho resumen). Cuando alcance un total de $7,050 en costos de bolsillo para el año, en este informe se le indicará que ha pasado de la Etapa de Brecha de Cobertura a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2, encontrará información acerca de lo que puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

SECCIÓN 7 Durante la Etapa de Cobertura para Catástrofes, el plan paga la mayor porción del costo de sus medicamentos

Sección 7.1 Cuando llegue a la Etapa de Cobertura para Catástrofes, seguirá en esta etapa durante el resto del año

Podrá obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes cuando sus costos de bolsillo hayan alcanzado el límite de $7,050 para el año calendario. Cuando llegue a la Etapa de Cobertura para Catástrofes, seguirá en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

En esta etapa, el plan pagará la mayor porción del costo de sus medicamentos.

- **Su porción** del costo de un medicamento cubierto será un coseguro o un copago, la cantidad que sea *mayor*:
  - *O bien* un coseguro del 5% del costo del medicamento.
  - *O bien* $3.95 por un medicamento genérico o un medicamento que se trate como un medicamento genérico, y $9.85 por todos los demás medicamentos.
- **Nuestro plan paga el resto** del costo.

SECCIÓN 8 Lo que usted paga por vacunas cubiertas por la Parte D depende de cómo y dónde las obtenga

Sección 8.1 Nuestro plan puede tener una cobertura aparte para las vacunas de la Parte D propiamente dichas y para el costo de aplicarle la vacuna

Nuestro plan brinda cobertura para determinadas vacunas de la Parte D. También cubrimos vacunas que se consideran beneficios médicos. Para obtener información sobre la cobertura de estas vacunas, consulte el Cuadro de Beneficios Médicos que está en la Sección 2.1 del Capítulo 4.

Hay dos partes en nuestra cobertura de vacunas de la Parte D:

- La primera parte de la cobertura es el costo de **la vacuna propiamente dicha**. La vacuna es un medicamento recetado.
- La segunda parte de la cobertura es para el costo de **aplicarle la vacuna**. (Esto se denomina "aplicación" de la vacuna).

¿Cuánto paga por una vacuna de la Parte D?

Lo que usted paga por una vacuna de la Parte D depende de tres aspectos:

1. **El tipo de vacuna** (contra qué lo van a vacunar).
   - Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Puede obtener información acerca de su cobertura para estas vacunas en el Capítulo 4, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*.
   - Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Estas vacunas están incluidas en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan.
2. **Dónde obtiene la vacuna.**
3. **Quién le aplica la vacuna.**

Lo que usted paga al momento de recibir la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias. A continuación, se brindan algunos ejemplos:

- En algunos casos, cuando reciba la vacuna, deberá pagar el costo total tanto por la vacuna propiamente dicha como por la aplicación de la vacuna. Puede solicitarle a nuestro plan que le reembolse la porción del costo correspondiente al plan.
- En otros casos, cuando reciba o se le aplique la vacuna, usted pagará solamente su porción del costo.

Para demostrar cómo funciona, a continuación se indican tres maneras comunes de recibir una vacuna de la Parte D. Recuerde que usted es responsable de todos los costos relacionados con las vacunas (incluida su aplicación) durante la Etapa de Brecha de Cobertura de su beneficio.

Situación 1: Usted compra la vacuna de la Parte D en la farmacia y le aplican la vacuna en la farmacia de la red. (La disponibilidad de esta opción depende del lugar donde viva. Algunos estados no permiten que las farmacias apliquen vacunas).

- Tendrá que pagarle a la farmacia la cantidad de su coseguro o copago por la vacuna y el costo de la aplicación de dicha vacuna.
- Nuestro plan pagará el resto de los costos.

Situación 2: Usted recibe la vacuna de la Parte D en el consultorio de su médico.

- Cuando reciba la vacuna, usted pagará el costo total de la vacuna y su aplicación.
- Después, puede solicitar que nuestro plan pague la porción del costo correspondiente al plan según los procedimientos descritos en el Capítulo 7 de este folleto, *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos.*
- Se le reembolsará la cantidad que pagó menos su coseguro o copago normal por la vacuna (incluida su aplicación), menos cualquier diferencia entre la cantidad que cobre el médico y la cantidad que pagamos nosotros normalmente. (Si usted recibe “Ayuda Complementaria”, le reembolsaremos esta diferencia).

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

- Tendrá que pagarle a la farmacia la cantidad de su coseguro o copago por la vacuna propiamente dicha.
- Cuando su médico le administre la vacuna, usted deberá pagar la totalidad del costo de este servicio. Después, puede solicitar que nuestro plan pague la porción del costo correspondiente al plan según los procedimientos descritos en el Capítulo 7 de este folleto.
- Se le reembolsará la cantidad que cobró el médico por aplicarle la vacuna, menos cualquier diferencia entre la cantidad que cobre el médico y la cantidad que pagamos nosotros normalmente. (Si usted recibe “Ayuda Complementaria”, le reembolsaremos esta diferencia).

Nota: En la *Situación 1*, se le debe aplicar la vacuna en la misma farmacia en la que compró la vacuna. Su copago o coseguro por la vacuna incluye el costo de aplicársela.

Sección 8.2 Le recomendamos que llame a Atención al Cliente antes de recibir una vacuna

Las normas de cobertura para las vacunas son complicadas. Estamos aquí para ayudarlo. Le recomendamos que primero llame a Atención al Cliente cuando tenga pensado recibir una vacuna. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

- Podemos informarle la cobertura que ofrece nuestro plan para su vacuna y explicarle la porción del costo que le corresponde a usted.
- Podemos informarle cómo mantener bajo su propio costo acudiendo a proveedores y farmacias de nuestra red.
- Si no puede acudir a un proveedor ni una farmacia de la red, podemos informarle lo que debe hacer para que nosotros paguemos nuestra porción del costo.

CAPÍTULO 7

Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

Capítulo 7. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Casos en los cuales usted debería solicitarnos que paguemos nuestra porción del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos 186

Sección 1.1 Si usted paga la porción correspondiente a nuestro plan del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago 186

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos un reembolso o que paguemos una factura que ha recibido 188

Sección 2.1 Cómo y dónde debe enviarnos su solicitud de pago 188

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y le daremos una respuesta positiva o negativa 189

Sección 3.1 Analizamos la información para determinar si debemos cubrir el servicio o el medicamento y cuánto dinero debemos 189

Sección 3.2 Si le informamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica o el medicamento, usted puede presentar una apelación 190

SECCIÓN 4 Otras situaciones en las que debe conservar sus recibos y enviarnos copias 190

Sección 4.1 En algunos casos, debe enviarnos copias de sus recibos para ayudarnos a llevar un registro de los costos de bolsillo por sus medicamentos 190

SECCIÓN 1 Casos en los cuales usted debería solicitarnos que paguemos nuestra porción del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos

Sección 1.1 Si usted paga la porción correspondiente a nuestro plan del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento recetado, es posible que tenga que pagar el costo total de inmediato. Otras veces, es posible que haya pagado más de lo que esperaba según las normas de cobertura del plan. En cualquiera de estos casos, puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva el dinero (esto generalmente se denomina "solicitar un reembolso"). Usted tiene derecho a obtener dicha devolución por parte de nuestro plan siempre que haya pagado una cantidad superior a su porción del costo por servicios médicos o medicamentos que estén cubiertos por nuestro plan.

También es posible que usted reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió. En muchos casos, debe enviarnos esta factura a nosotros en lugar de pagarla. Nosotros evaluaremos la factura y decidiremos si deberíamos cubrir esos servicios. Si determinamos que deberían estar cubiertos, nosotros le pagaremos directamente al proveedor.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de casos en los cuales es posible que usted tenga que solicitarle a nuestro plan que le reembolse cierta cantidad o que pague una factura que usted haya recibido.

1. Cuando usted haya recibido atención médica de emergencia o urgentemente necesaria a través de un proveedor fuera de la red de nuestro plan

Usted puede recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor, ya sea que forme parte o no de nuestra red. Al recibir servicios de emergencia o urgentemente necesarios a través de un proveedor que no pertenece a nuestra red, usted solo tiene la responsabilidad de pagar su porción del costo, no el costo total. Debe solicitarle al proveedor que le facture al plan nuestra porción del costo.

- Si usted paga la cantidad total al momento de recibir la atención, debe solicitarnos que le reembolsemos nuestra porción del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de todos los pagos que haya realizado.
- En ocasiones, es posible que reciba una factura del proveedor en la cual se le solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos esa factura, junto con la documentación de todos los pagos que ya haya realizado.
    - Si se le adeuda algo al proveedor, nosotros le pagaremos directamente al proveedor.

- Si usted ya ha pagado una cantidad superior a su porción del costo por el servicio, nosotros determinaremos cuánto debía pagar y le reembolsaremos nuestra porción del costo.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturarle directamente al plan y solicitarle a usted que pague solamente su porción del costo. Sin embargo, a veces cometen errores y le solicitan que pague una cantidad superior a la porción que le corresponde a usted.

- Usted solo debe pagar su cantidad del costo compartido cuando reciba servicios cubiertos por nuestro plan. No les permitimos a los proveedores que agreguen otros cargos, denominados "facturación del saldo". Esta protección (que consiste en que usted nunca paga nada más que su cantidad del costo compartido) se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay un conflicto y nosotros no pagamos ciertos cargos al proveedor. Para obtener más información sobre la "facturación del saldo", consulte la Sección 1.3 del Capítulo 4.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red que usted considera que es superior a lo que debe pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si usted ya ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero considera que ha pagado demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de todos los pagos que haya realizado, y solicítenos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que usted pagó y la cantidad que debía pagar según el plan.

3. Si se inscribe en nuestro plan de manera retroactiva

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. ("Retroactiva" significa que el primer día de su inscripción ya ha pasado. Incluso es posible que la fecha de inscripción haya sido el año anterior).

Si usted fue inscrito de manera retroactiva en nuestro plan y pagó gastos de bolsillo por cualquiera de sus medicamentos o servicios cubiertos después de la fecha de su inscripción, puede solicitarnos el reembolso de nuestra porción de los costos. Deberá presentar la documentación correspondiente para que podamos encargarnos del reembolso.

Llame a Atención al Cliente a fin de obtener información adicional sobre cómo solicitarnos el reembolso y para saber cuánto tiempo tiene para hacer su solicitud. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

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

Si usted acude a una farmacia fuera de la red e intenta utilizar su tarjeta de membresía para hacer surtir una receta, es posible que la farmacia no pueda enviarnos la reclamación directamente a nosotros. Si eso pasa, tendrá que pagar el costo total de su medicamento

recetado. (Cubrimos recetas surtidas en farmacias fuera de la red solamente en determinadas situaciones especiales. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más información).

Conserve su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que le reembolsemos nuestra porción del costo.

5. Cuando paga el costo total de un medicamento recetado porque no tiene con usted su tarjeta de membresía del plan

Si no tiene con usted su tarjeta de membresía del plan, puede solicitarle a la farmacia que llame al plan o que consulte la información sobre su inscripción en el plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener esa información que necesita inmediatamente, es posible que usted tenga que pagar el costo total del medicamento.

Conserve su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que le reembolsemos nuestra porción del costo.

6. Cuando paga el costo total de un medicamento recetado en otros casos

Es posible que usted tenga que pagar el costo total del medicamento recetado porque dicho medicamento no está cubierto por algún motivo.

- Por ejemplo, es posible que el medicamento no esté incluido en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan o que esté sujeto a un requisito o una restricción que usted desconocía o que considera que no correspondería en su caso. Si decide adquirir el medicamento inmediatamente, es posible que tenga que pagar el costo total.
- Conserve su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que le reembolsemos la cantidad correspondiente. En algunas situaciones, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para poder reembolsarle nuestra porción del costo.

Todos los ejemplos anteriores son tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9 de este folleto, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*, se incluye información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos un reembolso o que paguemos una factura que ha recibido

Sección 2.1 Cómo y dónde debe enviarnos su solicitud de pago

Envíenos su solicitud de pago, junto con su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Le recomendamos que conserve una copia de su factura y sus recibos para sus registros.

Para asegurarse de brindarnos toda la información que necesitamos a fin de tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- Si bien no es necesario que use el formulario, su uso nos ayudará a procesar la información más rápidamente.
- Puede descargar una copia del formulario desde nuestro sitio web (**blueshieldca.com**) o llamar a Atención al Cliente y solicitar el formulario. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).

Envíenos por correo postal su solicitud de pago junto con todas las facturas o los recibos pagados a la siguiente dirección:

Reclamaciones médicas:
Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2
Medicare Customer Care
P.O. Box 927
Woodland Hills, CA 91365-9856

Reclamaciones por medicamentos recetados:
Blue Shield of California
P.O. Box 52066
Phoenix, AZ 85072-2066

Para presentarnos su reclamación, tiene un (1) año a partir de la fecha en la que recibió el servicio, el artículo o el medicamento.

Comuníquese con Atención al Cliente si tiene alguna pregunta. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Si no sabe cuánto debería haber pagado o si recibe facturas y no sabe qué hacer con ellas, podemos ayudarlo. También puede llamar si desea brindarnos más información sobre una solicitud de pago que ya nos ha enviado.

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y le daremos una respuesta positiva o negativa

Sección 3.1 Analizamos la información para determinar si debemos cubrir el servicio o el medicamento y cuánto dinero debemos

Una vez que recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos que nos brinde alguna otra información. De lo contrario, analizaremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si determinamos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y usted respetó todas las normas para obtenerlos, pagaremos nuestra porción del costo. Si usted ya ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo postal el reembolso de nuestra porción del costo. Si usted todavía no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago por correo postal directamente al proveedor. (El Capítulo 3 le explica las normas que debe respetar para obtener cobertura para sus servicios médicos. El

Capítulo 5 le explica las normas que debe respetar para obtener cobertura para sus medicamentos recetados de la Parte D).

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos o que usted *no* respetó todas las normas, no pagaremos nuestra porción del costo. En cambio, le enviaremos una carta en la que le explicaremos las razones por las cuales no le enviamos el pago que usted solicitó y su derecho a apelar esa decisión.

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

Si considera que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o si no está de acuerdo con la cantidad que le pagamos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, quiere decir que nos solicita que cambiemos la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para obtener más detalles sobre cómo presentar dicha apelación, consulte el Capítulo 9 de este folleto, *Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*. El proceso de presentación de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Si no está familiarizado con el proceso de presentación de una apelación, le resultará útil empezar leyendo la Sección 4 del Capítulo 9. La Sección 4 es una sección introductoria en la que se explica el proceso de solicitud de decisiones de cobertura y de presentación de apelaciones; allí podrá encontrar definiciones de términos tales como “apelación”. Después de leer la Sección 4, puede consultar la sección del Capítulo 9 en la que se explica qué hacer en su situación:

- Si desea presentar una apelación para recuperar lo que pagó por un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9.
- Si desea presentar una apelación para recuperar lo que pagó por un medicamento, consulte la Sección 6.5 del Capítulo 9.

SECCIÓN 4 Otras situaciones en las que debe conservar sus recibos y enviarnos copias

Sección 4.1 En algunos casos, debe enviarnos copias de sus recibos para ayudarnos a llevar un registro de los costos de bolsillo por sus medicamentos

Hay algunas situaciones en las que debe informarnos los pagos que ha realizado por sus medicamentos. En estos casos, no nos solicita ningún pago. En cambio, lo que hace es informarnos sobre sus pagos para que podamos calcular correctamente sus costos de bolsillo.

Esto puede ayudarlo a cumplir con los requisitos para obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes más rápidamente.

En las dos situaciones que se describen a continuación, debe enviarnos copias de los recibos para informarnos sobre los pagos que haya realizado por sus medicamentos:

1. Cuando compra el medicamento a un precio más bajo que el nuestro

A veces, cuando usted está en la Etapa de Brecha de Cobertura, puede comprar su medicamento **en una farmacia de la red** a un precio más bajo que el nuestro.

- Por ejemplo, es posible que una farmacia ofrezca un precio especial para el medicamento. O bien usted puede tener una tarjeta de descuento externa a nuestro beneficio que le ofrezca un precio más bajo.
- Salvo que se apliquen condiciones especiales, en estos casos debe usar una farmacia de la red y su medicamento debe estar incluido en nuestra Lista de Medicamentos.
- Conserve su recibo y envíenos una copia a fin de que nos aseguremos de que sus gastos de bolsillo le permitan cumplir con los requisitos para obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.
- Para tener en cuenta: Si usted está en la Etapa de Brecha de Cobertura, es posible que no paguemos ninguna porción de los costos de estos medicamentos. Sin embargo, el envío de una copia del recibo nos permite calcular correctamente sus costos de bolsillo y puede ayudarlo a cumplir con los requisitos para obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes más rápidamente.

2. Cuando obtiene un medicamento mediante un programa de asistencia al paciente ofrecido por un fabricante de medicamentos

Algunos miembros están inscritos en un programa de asistencia al paciente ofrecido por un fabricante de medicamentos externo a los beneficios del plan. Si usted obtiene algún medicamento mediante un programa ofrecido por un fabricante de medicamentos, es posible que pague un copago al programa de asistencia al paciente.

- Conserve su recibo y envíenos una copia a fin de que nos aseguremos de que sus gastos de bolsillo le permitan cumplir con los requisitos para obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.
- Para tener en cuenta: Debido a que usted obtiene su medicamento mediante el programa de asistencia al paciente y no mediante los beneficios del plan, nosotros no pagaremos ninguna porción de los costos de estos medicamentos. Sin embargo, el envío de una copia del recibo nos permite calcular correctamente sus costos de bolsillo y puede ayudarlo a cumplir con los requisitos para obtener acceso a la Etapa de Cobertura para Catástrofes más rápidamente.

Debido a que usted no solicita un pago en ninguno de los dos casos descritos anteriormente, estas situaciones no se consideran decisiones de cobertura. Por lo tanto, no puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión.

CAPÍTULO 8

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan 195

Sección 1.1 Debemos brindar información de una manera que a usted le sea útil (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en letra grande, en formatos alternativos, etcétera) 195

Section 1.1 We must provide information in a way that works for you (in languages other than English, in large print, or other alternate formats, etc.)..... 195

Sección 1.2 Debemos asegurarnos de que obtenga un acceso rápido a sus servicios y medicamentos cubiertos 196

Sección 1.3 Debemos garantizar la privacidad de la información protegida sobre su salud 197

Sección 1.4 Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos 198

Sección 1.5 Debemos respaldar su derecho a tomar decisiones sobre su atención..... 200

Sección 1.6 Tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos una decisión que hayamos tomado 202

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si considera que está siendo tratado de manera injusta o que no se están respetando sus derechos?..... 202

Sección 1.8 Cómo puede obtener más información sobre sus derechos..... 203

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan 203

Sección 2.1 ¿Cuáles son sus responsabilidades? 203

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

Sección 1.1 Debemos brindar información de una manera que a usted le sea útil (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en letra grande, en formatos alternativos, etcétera)

Para obtener información de nosotros de una manera que le sea útil, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Nuestro plan cuenta con personas que están a su disposición y con servicios gratuitos de interpretación para responder las preguntas de los miembros que tengan alguna discapacidad y de los miembros que no hablen inglés. Asimismo, podemos brindarle la información en braille, en letra grande o en algún otro formato alternativo de manera gratuita, si es necesario. Tenemos la obligación de brindarle información acerca de los beneficios del plan en un formato que sea apropiado y accesible para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que le sea útil, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Si tiene alguna dificultad para obtener información acerca de nuestro plan en un formato que sea apropiado y accesible para usted, comuníquese con nosotros para presentar un reclamo:

Blue Shield of California
Civil Rights Coordinator
P.O. Box 629007
El Dorado Hills, CA 95762-9007
Teléfono: (844) 831-4133 (TTY: 711)
Fax: (844) 696-6070
Correo electrónico: BlueShieldCivilRightsCoordinator@blueshieldca.com

También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights). La información de contacto está incluida en esta Evidencia de Cobertura o en esta correspondencia. También puede llamar a Atención al Cliente para obtener más información (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

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

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

Our plan has people and free interpreter services available to answer questions from disabled and non-English speaking members. We can also give you information in large print or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Customer Care (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with:

Blue Shield of California
Civil Rights Coordinator
P.O. Box 629007
El Dorado Hills, CA 95762-9007
Phone: (844) 831-4133 (TTY: 711)
Fax: (844) 696-6070
Email: BlueShieldCivilRightsCoordinator@blueshieldca.com

You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights. Contact information is included in this Evidence of Coverage or with this mailing, or you may contact Customer Care (phone numbers are printed on the back cover of this booklet) for additional information.

Sección 1.2 Debemos asegurarnos de que obtenga un acceso rápido a sus servicios y medicamentos cubiertos

Como miembro de nuestro plan, usted tiene derecho a elegir un médico de atención primaria (PCP) de la red del plan para que brinde y coordine sus servicios cubiertos. (En el Capítulo 3 encontrará más información al respecto). Llame a Atención al Cliente para informarse acerca de qué médicos aceptan pacientes nuevos. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Usted también tiene derecho a acudir a un especialista en salud femenina (un ginecólogo, por ejemplo) sin necesidad de obtener una derivación.

Como miembro del plan, tiene derecho a concertar citas y recibir los servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *en un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de especialistas cuando necesite de su atención. Usted también tiene derecho a que le surtan sus recetas o las repeticiones en cualquiera de nuestras farmacias de la red sin demoras excesivas.

Si considera que no está recibiendo su atención médica o los medicamentos de la Parte D en un plazo razonable, la Sección 10 del Capítulo 9 de este folleto le explica qué puede hacer para resolverlo. (Si hemos negado la cobertura de su atención médica o de sus medicamentos y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, la Sección 4 del Capítulo 9 le explica qué puede hacer).

Sección 1.3 Debemos garantizar la privacidad de la información protegida sobre su salud

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de su historia clínica y de la información protegida sobre su salud. Nosotros garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud como lo exigen dichas leyes.

- La "información protegida sobre su salud" incluye la información personal que nos brindó cuando se inscribió en este plan, como también sus historias clínicas y otra información médica y sobre su salud.
- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos sobre cómo obtener información y controlar la forma en que se utiliza la información sobre su salud. Le entregamos un aviso escrito denominado "Aviso de Prácticas de Privacidad", que le brinda información sobre estos derechos y le explica de qué manera protegemos la privacidad de la información sobre su salud.

¿De qué manera protegemos la privacidad de la información sobre su salud?

- Nos aseguramos de que ninguna persona sin autorización vea ni altere sus registros.
- En la mayoría de los casos, si compartimos la información sobre su salud con alguna persona que no esté a cargo de brindarle atención ni de pagar por ella, *tenemos la obligación de solicitarle antes su permiso por escrito.* Tanto usted como alguien a quien usted le haya otorgado poder legal para que tome decisiones en su nombre podrán darnos dicho permiso por escrito.
- Hay ciertas excepciones en las que no es necesario que obtengamos antes su permiso por escrito. Dichas excepciones están permitidas o exigidas por ley.
    - Por ejemplo, tenemos la obligación de compartir información sobre la salud con los organismos gubernamentales que realicen inspecciones sobre la calidad de la atención.
    - Como usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, tenemos la obligación de compartir con Medicare la información sobre su salud, incluida la información sobre sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información por cuestiones de investigación o por otros motivos, tal divulgación se hará de acuerdo con las leyes y los reglamentos federales.

Usted puede revisar la información de su historia clínica e informarse acerca de la manera en que se ha compartido con terceros

Tiene derecho a revisar la historia clínica que el plan conserva sobre usted y a obtener una copia de dicha historia clínica. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer copias de esta información. También tiene derecho a solicitarnos que agreguemos información a su historia clínica o que hagamos correcciones. Si nos lo solicita, trabajaremos junto con su proveedor de atención de la salud para decidir si los cambios son apropiados.

Tiene derecho a informarse acerca de la manera en que se ha compartido la información sobre su salud con terceros por cualquier motivo que no sea de rutina.

Si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con la privacidad de la información protegida sobre su salud, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Nuestro compromiso es garantizar siempre la privacidad de la información protegida sobre su salud. En nuestro "Aviso de Prácticas de Privacidad", se describen sus derechos de privacidad como miembro, así como la manera en que garantizamos la privacidad de la información protegida sobre su salud. Para obtener una copia de nuestro aviso sobre la privacidad, usted puede:

1. Visitar blueshieldca.com, hacer clic en el enlace "Privacy" (Privacidad), en la parte inferior de la página de inicio, e imprimir una copia.
2. Llamar al número de teléfono de Atención al Cliente que está en su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield para solicitar una copia.
3. Llamar a la Oficina de Privacidad de Blue Shield of California al número gratuito (888) 266-8080, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 711.
4. Escribirnos por correo electrónico a privacy@blueshieldca.com.

Sección 1.4 Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, tiene derecho a recibir varios tipos de información de nosotros. (Como se explica anteriormente en la Sección 1.1, tiene derecho a que le brindemos información de una manera que le sea útil. Esto incluye recibir la información en otros idiomas además del inglés, en letra grande o en otros formatos alternativos).

Si desea obtener alguno de los tipos de información que se describen a continuación, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre el estado financiero del plan. También incluye información sobre la cantidad de apelaciones presentadas por los miembros y las calificaciones por estrellas del plan, entre las que se incluye cómo lo han calificado los miembros del plan y cómo se compara con otros planes de salud de Medicare.
- **Información sobre nuestros proveedores de la red, incluidas las farmacias de nuestra red.**
    - Por ejemplo, tiene derecho a que le brindemos información sobre las cualificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red y sobre cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
    - Para obtener una lista de los proveedores de la red del plan, consulte el *Directorio de Proveedores*.

- Para obtener una lista de las farmacias de la red del plan, consulte el *Directorio de Farmacias.*
- Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores o nuestras farmacias, puede llamar a Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) o visitar nuestro sitio web **blueshieldca.com/find-a-doctor**.

- **Información sobre su cobertura y las normas que debe respetar al usar su cobertura.**
  - En los Capítulos 3 y 4 de este folleto, le explicamos qué servicios médicos tiene cubiertos, todas las restricciones que rigen sobre su cobertura y las normas que debe respetar para obtener sus servicios médicos cubiertos.
  - Para obtener los detalles de su cobertura de medicamentos recetados de la Parte D, consulte los Capítulos 5 y 6 de este folleto y la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan. En estos capítulos, junto con la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*, se brinda información sobre qué medicamentos están cubiertos. Además, se explican las normas que debe respetar y las restricciones que rigen sobre la cobertura de ciertos medicamentos.
  - Si tiene alguna pregunta sobre las normas o las restricciones, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

- **Información sobre por qué un servicio o medicamento no está cubierto y qué puede hacer al respecto.**
  - Si un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura tiene algún tipo de restricción, puede solicitarnos una explicación por escrito. Tiene derecho a recibir dicha explicación, incluso si obtuvo el servicio médico o el medicamento de un proveedor o una farmacia fuera de la red.
  - Si no está conforme o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre qué servicio de atención médica o medicamento de la Parte D tiene cubiertos, tiene derecho a solicitarnos que cambiemos nuestra decisión. Puede solicitarnos que cambiemos nuestra decisión presentando una apelación. Para obtener más detalles sobre qué debe hacer si algún servicio o medicamento no está cubierto de la manera que usted considera que debería estarlo, consulte el Capítulo 9 de este folleto. Allí encontrará los detalles sobre cómo presentar una apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (El Capítulo 9 también brinda información sobre cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera y otras inquietudes).
  - Si desea solicitarle a nuestro plan que pague nuestra porción de una factura que ha recibido por atención médica o por un medicamento recetado de la Parte D, consulte el Capítulo 7 de este folleto.

Sección 1.5 Debemos respaldar su derecho a tomar decisiones sobre su atención

Tiene derecho a saber cuáles son sus opciones de tratamiento y a participar en las decisiones sobre la atención de su salud

Tiene derecho a que sus médicos y demás proveedores de atención de la salud le brinden toda la información siempre que acuda a ellos para recibir atención médica. Sus proveedores deben explicarle toda la información relacionada con su problema de salud y sus opciones de tratamiento *de manera clara para que pueda entenderla*.

También tiene derecho a participar activamente en las decisiones relacionadas con la atención de su salud. Para ayudarlo a tomar decisiones junto con sus médicos acerca de qué tratamiento le conviene, sus derechos incluyen los siguientes:

- **Derecho a informarse acerca de todas sus opciones.** Esto quiere decir que tiene derecho a que se le informen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su problema de salud, sin importar el costo o si están cubiertas por nuestro plan. También incluye el derecho a recibir información sobre los programas que nuestro plan ofrece para ayudar a los miembros a administrar y usar sus medicamentos de manera segura.
- **Derecho a informarse acerca de los riesgos involucrados.** Tiene derecho a que se le informe cualquier riesgo que pueda haber en su atención. Se le debe informar por adelantado si algún tipo de atención o tratamiento médico propuestos forman parte de un experimento de investigación. Siempre tiene la opción de rechazar los tratamientos experimentales.
- **Derecho a decir "no".** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a dejar un hospital u otro centro médico, aunque su médico le aconseje no hacerlo. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Naturalmente, al negarse a recibir tratamiento o al dejar de tomar sus medicamentos, asume plena responsabilidad por lo que pueda pasarle a su cuerpo como resultado.
- **Derecho a recibir una explicación si se le niega la cobertura de la atención.** Tiene derecho a que le demos una explicación si un proveedor le ha negado atención que usted considera que debe recibir. Para obtener dicha explicación, deberá solicitarnos una decisión de cobertura. El Capítulo 9 de este folleto le explica cómo solicitarle al plan una decisión de cobertura.

Tiene derecho a dar instrucciones sobre qué debe hacerse si usted no está en condiciones de tomar decisiones médicas por sus propios medios

A veces, las personas quedan incapacitadas para tomar decisiones por sí mismas sobre su propia atención de la salud debido a accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a expresar qué desea que pase si está en dicha situación. Es decir que, *si así lo desea*, puede:

- Completar un formulario por escrito a fin de **otorgarle a alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas en su nombre** en caso de que, en algún momento, usted no pueda hacerlo por sus propios medios.
- **Otorgar a sus médicos instrucciones por escrito** sobre cómo desea que ellos administren su atención médica en caso de que usted ya no pueda tomar decisiones por sus propios medios.

Los documentos legales que puede emplear para asentar anticipadamente sus instrucciones en dichas situaciones se denominan **"directivas anticipadas"**. Hay distintos tipos de directivas anticipadas, que reciben diferentes nombres. Los documentos denominados **"testamento en vida"** y **"poder notarial para atención de la salud"** son ejemplos de directivas anticipadas.

A continuación, le explicamos qué debe hacer si desea usar un formulario de "directivas anticipadas" para dar sus instrucciones:

- **Obtenga el formulario.** Si desea asentar directivas anticipadas, puede solicitar un formulario a su abogado o a un trabajador social, u obtenerlo en alguna tienda de artículos de oficina. A veces, los formularios de directivas anticipadas pueden obtenerse en las organizaciones que brindan información sobre Medicare. También puede comunicarse con Atención al Cliente para solicitar los formularios. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- **Complételo y fírmelo.** Independientemente de dónde consiga este formulario, tenga presente que es un documento legal. Le recomendamos prepararlo con la ayuda de un abogado.
- **Entrégueles copias a las personas adecuadas.** Le recomendamos entregar una copia del formulario a su médico y a la persona que designe en el formulario como la encargada de tomar las decisiones por usted cuando ya no pueda hacerlo. También puede darles copias a sus amigos o familiares cercanos. Asegúrese de conservar una copia en su hogar.

Si sabe con anticipación que va a ser hospitalizado y ha firmado un formulario de directivas anticipadas, **lleve una copia con usted cuando vaya al hospital**.

- Cuando lo admitan en el hospital, le preguntarán si ha firmado un formulario de directivas anticipadas y si lo trae con usted.
- Si no ha firmado un formulario de directivas anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que usted es quien decide completar un formulario de directivas anticipadas (incluso si desea firmarlo cuando está en el hospital). Según la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo por haber firmado o no un formulario de directivas anticipadas.

¿Qué pasa si no se respetan sus instrucciones?

Si ha firmado un formulario de directivas anticipadas y considera que un médico o un hospital no respetaron las instrucciones que allí se estipulan, puede presentar una queja ante Livanta. Consulte la Sección 4 del Capítulo 2 para obtener la información de contacto.

Sección 1.6 Tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos una decisión que hayamos tomado

Si tiene algún problema o inquietud relacionado con la atención o los servicios cubiertos, el Capítulo 9 de este folleto brinda información sobre lo que puede hacer para resolverlo. Allí encontrará información detallada sobre qué hacer frente a todo tipo de problemas y quejas. Lo que debe hacer para realizar un seguimiento de un problema o inquietud depende de la situación. Es posible que deba solicitarle a nuestro plan que tome una decisión de cobertura por usted, que deba presentar una apelación para que cambiemos una decisión de cobertura o que deba presentar una queja. Más allá de lo que haga, ya sea que solicite una decisión de cobertura, que presente una apelación o que presente una queja, **tenemos la obligación de brindarle un trato imparcial**.

Tiene derecho a recibir un resumen de la información relacionada con las apelaciones y las quejas que otros miembros han presentado anteriormente contra nuestro plan. Para obtener dicha información, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si considera que está siendo tratado de manera injusta o que no se están respetando sus derechos?

Si es un problema de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles

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

¿Es otro tipo de problema?

Si considera que lo han tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos *y no* es un problema de discriminación, puede obtener ayuda para tratar de solucionar su problema.

- Puede **llamar a Atención al Cliente**. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud**. Para obtener más detalles sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.

- O bien **puede comunicarse con Medicare** llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Sección 1.8 Cómo puede obtener más información sobre sus derechos

Hay varios lugares donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Atención al Cliente**. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**. Para obtener más detalles sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
  - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación "Derechos y Protecciones de Medicare" (Medicare Rights & Protections). (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
  - También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan

Sección 2.1 ¿Cuáles son sus responsabilidades?

A continuación, se indica lo que tiene que hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Estamos para ayudarlo.

- **Conozca en detalle sus servicios cubiertos y las normas que debe respetar para obtener estos servicios cubiertos.** Utilice este folleto denominado *Evidencia de Cobertura* para informarse sobre lo que está cubierto y las normas que debe respetar para obtener sus servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 brindan detalles acerca de sus servicios médicos, incluido lo que está cubierto, lo que no lo está, las normas que se deben respetar y lo que usted paga.
  - Los Capítulos 5 y 6 brindan detalles acerca de su cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.

- **Si cuenta con cualquier otra cobertura de seguro de salud o de medicamentos recetados además de nuestro plan, tiene la obligación de informarnos.** Llame a Atención al Cliente para avisarnos. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
    - Tenemos la obligación de respetar las normas establecidas por Medicare para asegurarnos de que usted esté utilizando la totalidad de su cobertura combinada cuando reciba los servicios cubiertos de nuestro plan. Esto se llama **"coordinación de beneficios"**, porque implica coordinar los beneficios de salud y medicamentos que usted recibe de nuestro plan con cualquier otro beneficio de salud y medicamentos que tenga a su disposición. Nosotros podemos ayudarlo a coordinar sus beneficios. Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte la Sección 10 del Capítulo 1.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención de la salud que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan cada vez que reciba atención médica o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Contribuya a que sus médicos y otros proveedores lo ayuden brindándoles información, haciendo preguntas y siguiendo con su atención.**
    - Para ayudar a que sus médicos y otros proveedores de atención de la salud le brinden la mejor atención, infórmese lo máximo posible sobre sus problemas de salud y suminístreles la información que necesitan sobre usted y su salud. Respete los planes de tratamiento y las instrucciones que usted y su médico hayan acordado seguir.
    - Asegúrese de que sus médicos tengan conocimiento de todos los medicamentos que usted esté tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
    - Si tiene alguna duda, pregunte. Sus médicos y demás proveedores de atención de la salud deben ofrecerle explicaciones que usted pueda entender. Si hace una pregunta y no entiende la respuesta que le dan, vuelva a preguntar.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que su comportamiento contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, de los hospitales y de otros consultorios.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de los siguientes pagos:
    - Para poder tener acceso a nuestro plan, debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan deben pagar una prima para la Parte A de Medicare. La mayoría de los miembros del plan deben pagar una prima para la Parte B de Medicare para seguir siendo miembros del plan.
    - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su porción del costo cuando recibe el servicio o el medicamento. Tal porción será un copago (una cantidad fija) o un coseguro (un porcentaje del costo total). El Capítulo 4 le informa lo que debe pagar por los servicios médicos que recibe. El Capítulo 6 le informa lo que debe pagar por sus medicamentos recetados de la Parte D.

        - Si recibe algún servicio médico o medicamento que no está cubierto por nuestro plan ni por otro seguro que pueda tener, usted debe pagar el costo total.
        - Si no está de acuerdo con nuestra decisión de negar la cobertura de un servicio o medicamento, puede presentar una apelación. Consulte el Capítulo 9 de este folleto para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
    - Si se le exige que pague una multa por inscripción tardía, debe pagarla para mantener su cobertura de medicamentos recetados.
    - Si se le exige que pague la cantidad adicional por la Parte D debido a su ingreso anual, debe pagar la cantidad adicional directamente al Gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Avísenos si se muda.** Si está por mudarse, es importante que nos avise de inmediato. Llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
    - **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.** (El Capítulo 1 incluye información sobre nuestra área de servicio). Podemos ayudarlo a averiguar si se va a mudar fuera de nuestra área de servicio. Si se muda fuera de nuestra área de servicio, tendrá un Período de Inscripción Especial durante el cual podrá inscribirse en cualquier plan de Medicare que esté disponible en su nueva área. Podemos informarle si contamos con un plan en su nueva área.
    - **Incluso si se muda *dentro* de nuestra área de servicio, también tenemos que saberlo** para que podamos mantener actualizado su registro de membresía y para saber cómo comunicarnos con usted.
    - Si se muda, también es importante que le avise al Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario). Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Si tiene alguna pregunta o inquietud, llame a Atención al Cliente para obtener ayuda.** También nos complace recibir cualquier recomendación que pueda tener para mejorar nuestro plan.
    - Los números de teléfono y el horario de atención de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto.
    - Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, incluso por correo postal, consulte el Capítulo 2.

CAPÍTULO 9

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

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

SECCIÓN 1 Introducción ... 210
Sección 1.1 Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud ... 210
Sección 1.2 ¿Y los términos legales? ... 210

SECCIÓN 2 Puede obtener ayuda de organizaciones gubernamentales que no están unidas a nosotros ... 211
Sección 2.1 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada ... 211

SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar de solucionar su problema? ... 212
Sección 3.1 ¿Debe utilizar el proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas? ... 212

DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES ... 213

SECCIÓN 4 Guía básica sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones ... 213
Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general ... 213
Sección 4.2 Cómo obtener ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o cuando presenta una apelación ... 214
Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo le brinda los detalles para su situación? ... 215

SECCIÓN 5 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación ... 216
Sección 5.1 Esta sección le explica lo que debe hacer si tiene problemas para recibir cobertura de atención médica o si desea que le reembolsemos nuestra porción del costo de su atención ... 216
Sección 5.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitarle a nuestro plan que autorice o brinde la cobertura de atención médica que usted desea) ... 217
Sección 5.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura de atención médica tomada por nuestro plan) ... 221
Sección 5.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 ... 225

Sección 5.5 ¿Qué debe hacer para solicitarnos que le paguemos nuestra porción de una factura que ha recibido por atención médica? 227

SECCIÓN 6 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación 228

Sección 6.1 Esta sección le explica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos el costo de un medicamento de la Parte D 229

Sección 6.2 ¿Qué es una excepción? 231

Sección 6.3 Información importante que debe conocer sobre la solicitud de excepciones 233

Sección 6.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción 234

Sección 6.5 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura tomada por nuestro plan) 237

Sección 6.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 240

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos que cubramos una hospitalización para pacientes internados más prolongada si considera que el médico le está dando el alta prematuramente 243

Sección 7.1 Durante su hospitalización como paciente internado, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos 243

Sección 7.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital 245

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital 248

Sección 7.4 ¿Qué pasa si no logra cumplir con la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1? 249

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando prematuramente 252

Sección 8.1 *Esta sección solo abarca tres servicios:* atención de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada y servicios prestados por un CORF 252

Sección 8.2 Le informaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura 253

Sección 8.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para solicitarle a nuestro plan que cubra su atención durante un período más prolongado.... 253

Sección 8.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para solicitarle a nuestro plan que cubra su atención durante un período más prolongado.... 256

Sección 8.5 ¿Qué pasa si no logra cumplir con la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1? ... 257

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y a los niveles subsiguientes ... 260

Sección 9.1 Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones para solicitudes de servicios médicos ... 260

Sección 9.2 Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones para solicitudes de medicamentos de la Parte D ... 262

CÓMO PRESENTAR QUEJAS ... 263

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente u otras inquietudes ... 263

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se solucionan mediante el proceso de presentación de quejas? ... 264

Sección 10.2 El nombre formal de “presentación de una queja” es “presentación de un reclamo” ... 265

Sección 10.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja ... 266

Sección 10.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ... 268

Sección 10.5 También puede informarle su queja a Medicare ... 268

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud

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

- Para algunos tipos de problemas, debe utilizar el **proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe utilizar el **proceso de presentación de quejas**.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Con el objeto de garantizar que sus problemas se traten de manera rápida y justa, cada proceso cuenta con una serie de normas, procedimientos y fechas límite que usted y nosotros debemos respetar.

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

Sección 1.2 ¿Y los términos legales?

En este capítulo, se explican términos legales técnicos para algunas de las normas, procedimientos y tipos de fechas límite mencionados. La mayoría de las personas no conocen muchos de estos términos, que pueden resultar difíciles de entender.

Para facilitar las cosas, en este capítulo se explican las normas y los procedimientos legales con palabras más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo generalmente se prefiere usar “presentación de una queja” en lugar de “presentación de un reclamo”; “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización”, “determinación de cobertura” o “determinación de en riesgo”; y “Organización de Revisión Independiente” en lugar de “Organismo de Revisión Independiente”. También se intenta evitar el uso de abreviaturas en la mayor medida posible.

Sin embargo, a usted puede resultarle útil, y a veces es bastante importante, conocer los términos legales correctos para su situación. Saber qué términos utilizar lo ayudará a comunicarse con más claridad y precisión cuando trate de solucionar su problema, y a obtener la ayuda o la información adecuadas para su situación. Para ayudarlo a saber qué términos debe utilizar, incluimos términos legales cuando brindamos los detalles para manejar tipos específicos de situaciones.

SECCIÓN 2 Puede obtener ayuda de organizaciones gubernamentales que no están unidas a nosotros

Sección 2.1 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada

En ocasiones, puede ser confuso empezar o seguir con el proceso para tratar de solucionar un problema. Esto pasa con más frecuencia si usted no se siente bien o tiene poca energía. En otras ocasiones, es posible que no tenga el conocimiento necesario para dar el siguiente paso.

Obtenga ayuda de una organización gubernamental independiente

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Sin embargo, en algunos casos, es posible que también desee recibir ayuda u orientación de alguien que no esté unido a nosotros. Puede comunicarse con el **Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)** en cualquier momento. Este programa gubernamental cuenta con asesores entrenados en todos los estados. El programa no está unido a nosotros, a ninguna compañía de seguros ni a ningún plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a entender qué proceso debe utilizar para tratar de solucionar un problema. También pueden responder sus preguntas, brindarle más información y ofrecer orientación sobre lo que debe hacer.

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

También puede obtener ayuda e información a través de Medicare

Si desea obtener más información y ayuda para tratar de solucionar un problema, también puede comunicarse con Medicare. A continuación, le indicamos dos maneras de obtener información directamente de Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
- Puede visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).

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

Sección 3.1 ¿Debe utilizar el proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas?

Si tiene un problema o una inquietud, solamente debe leer las partes de este capítulo que se relacionen con su situación. La guía que se brinda a continuación le resultará de ayuda.

Para averiguar qué parte de este capítulo lo ayudará a resolver su problema o inquietud específicos, **EMPIECE AQUÍ**.

¿Su problema o inquietud está relacionado con sus beneficios o con su cobertura?

(Esto incluye problemas acerca de si cierta atención médica o si ciertos medicamentos recetados están cubiertos o no, la manera en que están cubiertos y problemas relacionados con el pago de la atención médica o de los medicamentos recetados).

Sí. Mi problema está relacionado con los beneficios o la cobertura.

Consulte la siguiente sección de este capítulo: **Sección 4: "Guía básica sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones"**.

No. Mi problema no está relacionado con los beneficios ni la cobertura.

Pase directamente a la **Sección 10** de este capítulo: **"Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente u otras inquietudes"**.

DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES

SECCIÓN 4 Guía básica sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones

Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general

Mediante el proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones, se intenta solucionar problemas relacionados con sus beneficios y con su cobertura de servicios médicos y medicamentos recetados, incluidos los problemas relacionados con pagos. Este es el proceso que debe utilizar para cuestiones tales como determinar si algo está cubierto o no y qué tipo de cobertura tiene.

Cómo solicitar decisiones de cobertura

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos acerca de sus beneficios y de su cobertura o acerca de la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted cada vez que usted recibe atención médica de su parte o si lo deriva a un médico especialista. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico en particular o si se rehúsa a brindar la atención médica que usted considera necesaria. En otras palabras, si desea saber si cubriremos un servicio médico antes de que usted lo reciba, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará la solicitud de una decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Por ejemplo, se rechazará una solicitud si está incompleta, si alguien la presenta en su nombre sin estar legalmente autorizado para hacerlo, o bien si usted mismo pide que la cancelen. Si rechazamos la solicitud de una decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explicarán los motivos del rechazo y de qué manera se puede pedir que lo revisen.

Tomamos decisiones de cobertura por usted cada vez que decidimos lo que tiene cubierto y cuánto pagamos. Es posible que, en algunos casos, decidamos que un servicio o medicamento no está cubierto o que Medicare ya no lo cubre para usted. Si usted no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura y usted no está conforme con dicha decisión, puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado.

Cuando usted presenta una apelación de una decisión por primera vez, se denomina "apelación de Nivel 1". En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para verificar si hemos cumplido con todas las normas de manera adecuada. Su apelación está a cargo de revisores distintos de los que tomaron la decisión desfavorable original. Al terminar la revisión, le comunicamos nuestra decisión. En determinadas circunstancias, que trataremos más adelante, usted puede solicitar una "decisión de cobertura rápida o urgente" o una "apelación rápida o urgente" de una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Por ejemplo, se rechazará una solicitud si está incompleta, si alguien la presenta en su nombre sin estar legalmente autorizado para hacerlo, o bien si usted mismo pide que la cancelen. Si rechazamos una solicitud de apelación, enviaremos un aviso en el que se explicarán los motivos del rechazo y de qué manera se puede pedir que lo revisen.

Si rechazamos parte o la totalidad de su apelación de Nivel 1, usted puede pasar a una apelación de Nivel 2. La apelación de Nivel 2 es procesada por una Organización de Revisión Independiente que no está unida a nosotros. (En algunas circunstancias, su caso se enviará automáticamente a la Organización de Revisión Independiente para que se procese una apelación de Nivel 2. En otros casos, usted necesitará presentar una apelación de Nivel 2). Si no está conforme con la decisión tomada en la apelación de Nivel 2, es posible que pueda seguir el proceso a través de niveles de apelación adicionales.

Sección 4.2 Cómo obtener ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o cuando presenta una apelación

¿Necesita ayuda? A continuación, se indican algunos recursos que quizás desee utilizar si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- Puede **llamarnos al número de Atención al Cliente.** (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- Usted **puede obtener ayuda gratuita** de su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (consulte la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede realizar una solicitud en su nombre.**
    - Su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 relacionada con la atención médica o los medicamentos recetados de la Parte B en su nombre. Si se rechaza su apelación en el Nivel 1, automáticamente pasará al Nivel 2. Para solicitar cualquier apelación después del Nivel 2, su médico deberá ser designado como su representante.
    - En el caso de los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro profesional que extienda recetas pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 o de Nivel 2 en su nombre. Para solicitar cualquier apelación después del Nivel 2, su médico u otro profesional que extienda recetas deberá ser designado como su representante.

- **Puede pedirle a alguien que actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su "representante" para solicitar una decisión de cobertura o para presentar una apelación.
    - Es posible que alguien ya esté legalmente autorizado por la ley estatal para desempeñarse como su representante.
    - Si desea que su representante sea un amigo, un pariente, su médico u otro proveedor, u otra persona, llame a Atención al Cliente y solicite el formulario "Designación de un representante" (Appointment of Representative). (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf]). El formulario le da permiso a esa persona para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que desea que actúe en su nombre. Debe brindarnos una copia del formulario firmado.
- **Usted también tiene derecho a contratar a un abogado para que lo represente.** Puede comunicarse con su propio abogado o consultar por un abogado en el colegio de abogados de su localidad o en otro servicio de derivaciones. También hay grupos que le brindarán servicios legales gratuitos si cumple con los requisitos exigidos. Sin embargo, **no tiene la obligación de contratar a un abogado** para solicitar ningún tipo de decisión de cobertura ni para apelar una decisión.

Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo le brinda los detalles para su situación?

Hay cuatro tipos diferentes de situaciones relacionadas con decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes normas y fechas límite, le brindamos los detalles para cada una de ellas en secciones separadas:

- **Sección 5** de este capítulo: "Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación".
- **Sección 6** de este capítulo: "Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación".
- **Sección 7** de este capítulo: "Cómo solicitarnos que cubramos una hospitalización para pacientes internados más prolongada si considera que el médico le está dando el alta prematuramente".
- **Sección 8** de este capítulo: "Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando prematuramente". (*Se aplica solamente a estos servicios*: atención de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada y servicios prestados por un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios [Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF]).

Si no está seguro sobre qué sección debe utilizar, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como el Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP). (En la Sección 3 del Capítulo 2 de este folleto están los números de teléfono de este programa).

SECCIÓN 5 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

¿Ha leído la Sección 4 de este capítulo, *Guía "básica" sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones*? De no ser así, le recomendamos que la lea antes de empezar con esta sección.

Sección 5.1 Esta sección le explica lo que debe hacer si tiene problemas para recibir cobertura de atención médica o si desea que le reembolsemos nuestra porción del costo de su atención

Esta sección trata de sus beneficios de atención y servicios médicos. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este folleto, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*. Para facilitar las cosas, en general nos referimos a "cobertura de atención médica" o "atención médica" en el resto de esta sección, en lugar de repetir siempre "atención o tratamiento o servicios médicos". El término "atención médica" incluye artículos y servicios médicos, así como los medicamentos recetados de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican normas diferentes cuando se solicita un medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, explicaremos las diferencias entre las normas que se aplican a los medicamentos recetados de la Parte B y las normas que se aplican a los artículos y servicios médicos.

Esta sección le brinda información acerca de lo que puede hacer si está en alguna de las siguientes cinco situaciones:

1. No recibe una determinada atención médica que desea y usted considera que dicha atención está cubierta por nuestro plan.
2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desea brindarle y usted considera que dicha atención está cubierta por el plan.
3. Usted ha recibido atención médica que considera que deberían estar cubiertos por el plan, pero hemos dicho que no pagaremos esta atención.
4. Usted ha recibido y pagado atención médica que considera que deberían estar cubiertos por el plan y desea solicitarle a nuestro plan un reembolso por esta atención.
5. Se le comunica que se reducirá o se suspenderá la cobertura de determinada atención médica que ha estado recibiendo y que hemos aprobado previamente, y usted considera que la reducción o suspensión de esta atención podría provocar daños a su salud.

NOTA: **Si la cobertura que se suspenderá corresponde a atención hospitalaria, atención de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada o a servicios prestados por un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF)**, deberá leer una sección aparte de este capítulo, ya que se aplican normas especiales a estos tipos de atención. A continuación, le indicamos las secciones que debe leer en esos casos:

- Sección 7 del Capítulo 9: *Cómo solicitarnos que cubramos una hospitalización para pacientes internados más prolongada si considera que el médico le está dando el alta prematuramente*.
- Sección 8 del Capítulo 9: *Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando prematuramente*. Esta sección solo abarca tres servicios: atención de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada y servicios prestados por un CORF.

Para *todas las demás* situaciones en las que se le comunica que se suspenderá la atención médica que ha estado recibiendo, utilice esta sección (Sección 5) como guía para saber lo que debe hacer.

¿En cuál de estas situaciones está?

Si está en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
Para averiguar si cubriremos la atención médica que desea.	Puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Consulte la siguiente sección de este capítulo: **Sección 5.2**.
Si le hemos informado que no cubriremos ni pagaremos un servicio médico de la manera que usted desea que se cubra o pague.	Puede presentar una **apelación**. (Esto significa que nos está solicitando que reconsideremos una decisión). Pase directamente a la **Sección 5.3** de este capítulo.
Si desea solicitarnos que le reembolsemos el costo correspondiente a la atención médica que ya recibió y pagó.	Puede enviarnos la factura. Pase directamente a la **Sección 5.5** de este capítulo.

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

Términos legales
Cuando una decisión de cobertura está relacionada con su atención médica, se denomina **"determinación de la organización"**.

Paso 1: Le solicita a nuestro plan que tome una decisión de cobertura sobre la atención médica que usted solicita. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitarnos que tomemos una **"decisión de cobertura rápida"**.

Términos legales
Una "decisión de cobertura rápida" se denomina **"determinación urgente"**.

Cómo solicitar la cobertura de la atención médica que usted desea

- Como primera medida, comuníquese con nuestro plan por teléfono, por escrito o por fax a fin de presentar su solicitud para que autoricemos o brindemos la cobertura de la atención médica que usted desea. Usted, su médico o su representante pueden presentar la solicitud.
- Para obtener los detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D*.

Por lo general, utilizamos las fechas límite estándar para comunicarle nuestra decisión

Al comunicarle nuestra decisión, utilizaremos las fechas límite "estándar", a menos que hayamos acordado utilizar las fechas límite "rápidas". **Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud **de un artículo o servicio médico**. Si solicita un **medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud.

- **Sin embargo,** si se solicita **un artículo o servicio médico, podemos tardar hasta 14 días calendario más** si usted pide más tiempo o si nosotros necesitamos información que podría resultarle beneficiosa (por ejemplo, la historia clínica de proveedores fuera de la red). Si decidimos tomarnos días adicionales para elaborar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de tomarnos días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de

24 horas. (El proceso de presentación de quejas es diferente del proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo).

Si su salud así lo requiere, solicítenos una "decisión de cobertura rápida"

- **Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas cuando solicite un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, responderemos en un plazo de 24 horas.**
  - **Sin embargo,** cuando se solicita **un artículo o servicio médico, podemos tardar hasta 14 días calendario más** si consideramos que falta alguna información que podría resultarle beneficiosa (por ejemplo, la historia clínica de proveedores fuera de la red) o si usted necesita tiempo para obtener y brindarnos información para la revisión. Si decidimos tomarnos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
  - Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de tomarnos días adicionales. (Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo). Lo llamaremos apenas tomemos una decisión.
- **Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:**
  - Podrá obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si está solicitando cobertura de atención médica que *todavía no ha recibido*. (No podrá pedir una decisión de cobertura rápida si nos solicita el pago de atención médica que ya recibió).
  - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si el uso de las fechas límite estándar podría *provocar graves daños a su salud o alterar el funcionamiento de su organismo.*
- **Si su médico nos indica que su salud requiere una "decisión de cobertura rápida", automáticamente aceptaremos darle una decisión de cobertura rápida.**
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por cuenta propia, sin el respaldo de su médico, nosotros decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión de cobertura rápida.
  - Si decidimos que su problema de salud no cumple con los requisitos para obtener una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta para informárselo (y utilizaremos las fechas límite estándar).

- En dicha carta se le informará que, si su médico solicita la decisión de cobertura rápida, se la daremos automáticamente.
- La carta también le informará cómo puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que usted solicitó. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo.

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

Fechas límite para una "decisión de cobertura rápida"

- En términos generales, para una decisión de cobertura rápida relacionada con la solicitud de un artículo o servicio médico, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas**. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, responderemos **en un plazo de 24 horas**.
  - Como explicamos anteriormente, podemos tardar hasta 14 días calendario más en determinadas circunstancias. Si decidimos tomarnos días adicionales para elaborar la decisión de cobertura, se lo avisaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
  - Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de tomarnos días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo.
  - Si no le damos nuestra respuesta en el transcurso de 72 horas (o, si hay un plazo extendido, antes de que se cumpla dicho plazo), o en el transcurso de 24 horas si solicitó un medicamento recetado de la Parte B, usted tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 a continuación le indica cómo debe presentar una apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos una explicación detallada por escrito de los motivos por los que rechazamos su solicitud.

Fechas límite para una "decisión de cobertura estándar"

- En términos generales, para una decisión de cobertura estándar relacionada con la solicitud de un artículo o servicio médico, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud.** Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud.

- En el caso de una solicitud de artículo o servicio médico, podemos demorar hasta 14 días calendario más ("plazo extendido") en determinadas circunstancias. Si decidimos tomarnos días adicionales para elaborar la decisión de cobertura, se lo avisaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de tomarnos días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo.
- Si no le damos nuestra respuesta en el transcurso de 14 días calendario (o, si hay un plazo extendido, antes de que se cumpla dicho plazo), o en el transcurso de 72 horas si solicitó un medicamento recetado de la Parte B, usted tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 a continuación le indica cómo debe presentar una apelación.

- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicarán los motivos por los que rechazamos su solicitud.

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

- Si rechazamos su solicitud, tiene derecho a presentar una apelación para solicitarnos que reconsideremos (y quizás cambiemos) esta decisión. Presentar una apelación significa hacer otro intento para obtener la cobertura de la atención médica que usted desea.
- Si decide presentar una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de presentación de apelaciones. (Consulte la Sección 5.3 a continuación).

Sección 5.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura de atención médica tomada por nuestro plan)

Términos legales
Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de atención médica se denomina una **"reconsideración"** del plan.

Paso 1: Usted se comunica con nosotros y presenta su apelación. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una **"apelación rápida"**.

Qué debe hacer

- **Para empezar una apelación, usted, su médico o su representante deben comunicarse con nosotros.** Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros por cualquier motivo relacionado con su apelación, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Para realizar una apelación estándar, debe presentar una solicitud de apelación estándar por escrito.**
    - Si alguien que no sea su médico apela nuestra decisión en su nombre, su apelación debe incluir el formulario "Designación de un representante" (Appointment of Representative) en el que autorice a dicha persona a representarlo. Para obtener el formulario, llame a Atención al Cliente y solicite el formulario "Designación de un representante". (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). También está disponible en el sitio web de Medicare (www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o en la página *Forms* (Formularios) de la sección *Member Center* (Centro para Miembros) de nuestro sitio web **blueshieldca.com**. Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos iniciar ni completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario en el transcurso de 44 días después de haber recibido su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será rechazada. Si esto pasa, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explique su derecho a solicitar a la Organización de Revisión Independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **Si solicita una apelación rápida, realícela por escrito o llámenos** al número de teléfono que aparece en la Sección 1 del Capítulo 2, *Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 60 días calendario** desde la fecha del aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no logra cumplir con la fecha límite debido a una causa justificada, explique la razón por la que su apelación está demorada al presentarla. Podemos darle más tiempo para que presente su apelación. Algunos ejemplos de causas justificadas para no cumplir con la fecha límite pueden ser que usted haya padecido una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o que nosotros le hayamos brindado información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite que usted tenía para solicitar una apelación.

- **Puede solicitar una copia de la información sobre su decisión médica y agregar más información para respaldar su apelación.**
  - Tiene derecho a solicitarnos una copia de la información sobre su apelación. Estamos autorizados a cobrar una tarifa por hacer copias y enviarle esta información.
  - Si así lo desea, usted y su médico pueden brindarnos información adicional para respaldar su apelación.

Si su salud así lo requiere, solicite una "apelación rápida". (Puede hacernos la solicitud por teléfono).

Términos legales
Una "apelación rápida" también se denomina **"reconsideración urgente"**.

- Si su apelación es por una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención que aún no ha recibido, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una "apelación rápida".
- Los requisitos y procedimientos para obtener una "apelación rápida" son los mismos que se necesitan para obtener una "decisión de cobertura rápida". Si desea solicitar una apelación rápida, siga las instrucciones para solicitar una decisión de cobertura rápida. (Las instrucciones están incluidas más arriba en esta sección).
- Si su médico nos informa que su salud requiere una "apelación rápida", se la concederemos.

Paso 2: Evaluamos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Al evaluar su apelación, nuestro plan vuelve a revisar detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura de atención médica. Analizamos si respetamos todas las normas en el momento en que rechazamos su solicitud.
- Si es necesario, reuniremos más información. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico para obtener más información.

Fechas límite para una "apelación rápida"

- Cuando utilizamos las fechas límite rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación**. Le comunicaremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
  - Sin embargo, si usted pide más tiempo o si nosotros necesitamos reunir información adicional que podría resultarle beneficiosa, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** cuando usted solicita un artículo o servicio médico**.** Si decidimos tomarnos días adicionales para elaborar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
  - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o antes de que se cumpla el plazo extendido, en el caso de que nos hayamos tomado días adicionales),

tenemos la obligación de enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que la revisará una Organización de Revisión Independiente. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.

- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura que acordamos brindar en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

Fechas límite para una "apelación estándar"

- Si utilizamos las fechas límite estándar, debemos darle nuestra respuesta sobre la solicitud de un artículo o servicio médico **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación, en caso de que esta sea por cobertura de servicios que aún no ha recibido. Si su solicitud está relacionada con un medicamento recetado de la Parte B de Medicare que aún no ha recibido, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si su estado de salud así lo requiere.
  - Sin embargo, si usted pide más tiempo o si nosotros necesitamos reunir información adicional que podría resultarle beneficiosa, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** cuando usted solicita un artículo o servicio médico. Si decidimos tomarnos días adicionales para elaborar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
  - Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una "queja rápida" sobre nuestra decisión de tomarnos días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 10 de este capítulo.
  - Si no le damos una respuesta antes de la fecha límite correspondiente establecida anteriormente (o antes de que se cumpla el plazo extendido, en el caso de que nos hayamos tomado días adicionales para su solicitud de un artículo o servicio médico), tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que la revisará una Organización de Revisión Independiente. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura que acordamos brindar en un plazo de 30 días calendario si

solicitó un artículo o servicio médico, o **en el transcurso de 7 días calendario** si solicitó un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

Paso 3: Si nuestro plan rechaza parte o la totalidad de su apelación, su caso se envía *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de presentación de apelaciones.

- Para asegurarnos de que respetamos todas las normas cuando rechazamos su apelación, **tenemos la obligación de enviar su apelación a la "Organización de Revisión Independiente".** Esto significa que su apelación pasa al siguiente nivel del proceso de presentación de apelaciones, que es el Nivel 2.

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

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

Términos legales
El nombre formal que recibe la "Organización de Revisión Independiente" es **"Organismo de Revisión Independiente"**. A veces, se lo denomina **"IRE"**, por sus siglas en inglés.

Paso 1: La Organización de Revisión Independiente revisa su apelación.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. Esta organización no está unida a nosotros ni es un organismo gubernamental. Es una compañía elegida por Medicare para desempeñar las funciones de Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su desempeño.
- Enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se denomina "expediente del caso". **Tiene derecho a solicitarnos una copia del expediente de su caso.** Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer copias y enviarle la información.
- Tiene derecho a brindarle a la Organización de Revisión Independiente información adicional que respalde su apelación.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Si usted había presentado una "apelación rápida" en el Nivel 1, también le corresponderá una "apelación rápida" en el Nivel 2.

- Si había presentado una apelación rápida a nuestro plan en el Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación rápida en el Nivel 2. La organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si usted solicita un artículo o servicio médico y la Organización de Revisión Independiente necesita reunir información adicional que podría resultarle beneficiosa, **esta puede tardar hasta 14 días calendario más**. La Organización de Revisión Independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si usted había presentado una "apelación estándar" en el Nivel 1, también le corresponderá una "apelación estándar" en el Nivel 2.

- Si había presentado una apelación estándar ante nuestro plan en el Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación estándar en el Nivel 2. Si solicita un artículo o servicio médico, la organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si usted solicita un artículo o servicio médico y la Organización de Revisión Independiente necesita reunir información adicional que podría resultarle beneficiosa, **esta puede tardar hasta 14 días calendario más**. La Organización de Revisión Independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente le comunica su respuesta.

La Organización de Revisión Independiente le informará su decisión por escrito y le explicará las razones.

- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de la solicitud de un artículo o servicio médico,** debemos autorizar la cobertura de la atención médica en un plazo de 72 horas o brindar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido la decisión de la organización de revisión en el caso de las solicitudes estándar o en un plazo de 72 horas desde la fecha en que hayamos recibido la decisión de la organización de revisión en el caso de las solicitudes urgentes.
- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de la solicitud de un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o brindar el medicamento recetado de la Parte B en conflicto en un plazo de **72 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión en el caso de las **solicitudes**

estándar o en un plazo de **24 horas** desde la fecha en que hayamos recibido la decisión de la organización de revisión en el caso de las **solicitudes urgentes.**

- **Si la organización de revisión rechaza parte o la totalidad de su apelación,** significa que la organización coincide con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe aprobarse. (Esto se denomina "mantener la decisión". También se lo denomina "rechazar su apelación").
  - Si la Organización de Revisión Independiente "mantiene la decisión", usted tendrá derecho a una apelación de Nivel 3. Sin embargo, para presentar otra apelación en el Nivel 3, es necesario que el valor en dólares de la cobertura de atención médica que solicita alcance un mínimo determinado. Si el valor en dólares de la cobertura que solicita es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación, lo que significa que la decisión de Nivel 2 es definitiva. El aviso por escrito que reciba de la Organización de Revisión Independiente le indicará cómo determinar el valor en dólares para seguir con el proceso de presentación de apelaciones.

Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted decide si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Después del Nivel 2, hay tres niveles más en el proceso de presentación de apelaciones (un total de cinco niveles de apelación).
- Si se rechaza su apelación de Nivel 2 y su caso cumple con los requisitos para seguir con el proceso de presentación de apelaciones, debe decidir si desea pasar al Nivel 3 y presentar una tercera apelación. Los detalles sobre cómo hacerlo están en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones. La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 5.5 ¿Qué debe hacer para solicitarnos que le paguemos nuestra porción de una factura que ha recibido por atención médica?

Si desea solicitarnos el pago de atención médica, empiece por leer el Capítulo 7 de este folleto, *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos*. El Capítulo 7 describe las situaciones en las que puede ser necesario solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que ha recibido de un proveedor. También le explica cómo enviarnos la documentación necesaria para solicitarnos el pago.

Solicitar un reembolso es solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura

Al enviarnos la documentación en la que se solicita el reembolso, nos está solicitando que tomemos una decisión de cobertura. (Para obtener más información sobre decisiones de cobertura, consulte la Sección 4.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, analizaremos si la atención médica que pagó es o no un servicio cubierto. (Consulte el Capítulo 4, *Cuadro de*

Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que debe pagar)). También analizaremos si usted respetó todas las normas para usar su cobertura de atención médica. (Estas normas se describen en el Capítulo 3 de este folleto: *Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos*).

Aceptaremos o rechazaremos su solicitud

- Si la atención médica que pagó está cubierta y usted respetó todas las normas aplicables, le enviaremos el pago de nuestra porción del costo de su atención médica en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su solicitud. O bien, en el caso de que aún no haya pagado los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor. Enviar el pago es lo mismo que *aceptar* su solicitud de una decisión de cobertura.
- Si la atención médica *no* está cubierta o usted *no* respetó todas las normas, no enviaremos el pago. En cambio, le enviaremos una carta para comunicarle que no pagaremos los servicios y le explicaremos en detalle las razones de nuestra decisión. (Rechazar su solicitud de pago es lo mismo que *rechazar* su solicitud de una decisión de cobertura).

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

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

Para presentar esta apelación, siga el proceso de presentación de apelaciones que describimos en la Sección 5.3. Consulte esta sección para obtener las instrucciones paso a paso. Al seguir estas instrucciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si presenta una apelación por un reembolso, debemos comunicarle nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. (Si nos solicita que le reembolsemos el costo de atención médica que ya ha recibido y pagado por su cuenta, no podrá solicitar una apelación rápida).
- Si la Organización de Revisión Independiente revierte nuestra decisión de rechazar el pago, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago que solicitó en un plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de presentación de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago que solicitó en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

¿Ha leído la Sección 4 de este capítulo, *Guía “básica” sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones*? De no ser así, le recomendamos que la lea antes de empezar con esta sección.

Sección 6.1 Esta sección le explica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos el costo de un medicamento de la Parte D

Sus beneficios como miembro de nuestro plan incluyen la cobertura de muchos medicamentos recetados. Consulte la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* de nuestro plan. Para que un medicamento esté cubierto, debe usarse para una indicación médicamente aceptada. (Una "indicación médicamente aceptada" es el uso de un medicamento que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos [Food and Drug Administration, FDA] o avalado por ciertos libros de referencia. Consulte la Sección 3 del Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada).

- **Esta sección trata exclusivamente sobre sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, generalmente usamos la palabra "medicamento" en el resto de esta sección, en lugar de repetir "medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios" o "medicamento de la Parte D" cada vez que se lo menciona.
- Para obtener detalles sobre a qué nos referimos con los términos "medicamentos de la Parte D", *"Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)"*, "normas y restricciones sobre la cobertura" e "información sobre costos", consulte el Capítulo 5, *Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D*, y el Capítulo 6, *Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*.

Decisiones de cobertura y apelaciones sobre la Parte D

Como se explica en la Sección 4 de este capítulo, una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura o sobre la cantidad que pagaremos por sus medicamentos.

Términos legales
Una decisión de cobertura inicial relacionada con sus medicamentos de la Parte D se denomina **"determinación de cobertura"**.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de decisiones de cobertura que usted puede solicitarnos que tomemos en relación con sus medicamentos de la Parte D:

- Nos solicita que hagamos una excepción, por ejemplo:
  - Nos pide que cubramos un medicamento de la Parte D que no está incluido en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* del plan.
  - Nos pide que no apliquemos una restricción sobre la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener).

  - Nos pide pagar una cantidad menor de costo compartido por un medicamento cubierto de un nivel más alto de costo compartido.

- Nos pregunta si tiene cubierto un medicamento y si cumple con las normas de cobertura correspondientes. (Por ejemplo, cuando su medicamento está incluido en la *Lista de Medicamentos Cubiertos [Formulario]* del plan, pero le exigimos que obtenga nuestra aprobación antes de que lo cubramos para usted).
  - *Para tener en cuenta:* Si su farmacia le dice que su receta no puede surtirse según lo que se indica por escrito, esta le enviará un aviso por escrito con información sobre cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.
- Nos pide que paguemos un medicamento recetado que ya compró. Esta es una solicitud de una decisión de cobertura sobre un pago.

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hemos tomado, puede presentar una apelación.

Esta sección le explica cómo solicitar decisiones de cobertura y cómo presentar una apelación. Use el cuadro a continuación como ayuda para determinar en qué parte encontrará información para su situación particular:

¿En cuál de estas situaciones está?

Si está en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
Si necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de Medicamentos o desea que no apliquemos una norma o restricción a un medicamento que cubrimos.	Puede solicitarnos que hagamos una excepción. (Este es un tipo de decisión de cobertura). Empiece por la **Sección 6.2** de este capítulo.
Si desea que cubramos un medicamento que está incluido en nuestra Lista de Medicamentos y considera que usted cumple con todas las normas o restricciones del plan (como obtener una aprobación por adelantado) para el medicamento que necesita.	Puede solicitarnos una decisión de cobertura. Pase directamente a la **Sección 6.4** de este capítulo.
Si desea solicitarnos que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya recibió y pagó.	Puede solicitarnos un reembolso del costo. (Este es un tipo de decisión de cobertura). Pase directamente a la **Sección 6.4** de este capítulo.

Si está en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
Si le hemos informado que no cubriremos ni pagaremos un medicamento de la manera que usted desea que se cubra o pague.	Puede presentar una apelación. (Esto significa que nos está solicitando que reconsideremos una decisión). Pase directamente a la **Sección 6.5** de este capítulo.

Sección 6.2 ¿Qué es una excepción?

Si algún medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría, puede solicitarnos que hagamos una "excepción". Una excepción es un tipo de decisión de cobertura. Al igual que con otros tipos de decisiones de cobertura, si rechazamos su solicitud de una excepción, puede apelar nuestra decisión.

Cuando nos solicita una excepción, su médico u otro profesional que extienda recetas deberán explicar las razones médicas por las que debemos aprobar la excepción. Recién después evaluaremos su solicitud. A continuación, se incluyen tres ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional que extienda recetas pueden pedirnos:

1. **Que le cubramos un medicamento de la Parte D que no está incluido en nuestra *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario).*** (La manera breve de referirse a esta lista es "Lista de Medicamentos").

Términos legales
Solicitar la cobertura de un medicamento que no está incluido en la Lista de Medicamentos se denomina solicitar una **"excepción del formulario"**.

   - Si aceptamos hacer una excepción y cubrir un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos, usted deberá pagar la cantidad de costo compartido que se aplica a los medicamentos del Nivel 4 (medicamentos no preferidos). No puede pedir que hagamos una excepción en relación con la cantidad del copago o del coseguro que debe pagar por el medicamento.

2. **Que quitemos una restricción sobre nuestra cobertura de un medicamento cubierto**. Hay normas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. (Si desea obtener más información, consulte la Sección 4 del Capítulo 5).

Términos legales
Solicitar la eliminación de una restricción sobre la cobertura de un medicamento se denomina solicitar una **“excepción del formulario”**.

- Las normas y restricciones adicionales sobre la cobertura de ciertos medicamentos incluyen:
  - *Que le exijan que use la versión genérica* de un medicamento en lugar del medicamento de marca.
  - *Que obtenga la aprobación del plan por adelantado* antes de que aceptemos cubrir el medicamento para usted. (Esto se denomina “autorización previa”).
  - *Que le exijan que primero pruebe otro medicamento* antes de que aceptemos cubrir el medicamento que solicita. (Esto se denomina “tratamiento escalonado”).
  - *Límites en las cantidades*. Para algunos medicamentos, hay restricciones sobre la cantidad de medicamento que puede obtener.
- Si aceptamos hacer una excepción y quitarle una restricción, puede pedir que hagamos una excepción respecto de la cantidad del copago o del coseguro que nosotros le exigimos pagar por el medicamento.

3. **Que cambiemos la cobertura de un medicamento a un nivel más bajo de costo compartido.** Cada medicamento de nuestra Lista de Medicamentos se clasifica en alguno de los cinco niveles de costo compartido. En general, mientras más bajo sea el nivel de costo compartido, menor será la porción del costo del medicamento que le corresponderá pagar a usted.

Términos legales
Solicitar pagar un precio más bajo por un medicamento no preferido cubierto se denomina solicitar una **“excepción del nivel de medicamento”**.

- Si nuestra Lista de Medicamentos contiene medicamentos alternativos para tratar su problema de salud que están en un nivel de costo compartido más bajo que su medicamento, usted puede pedirnos que cubramos su medicamento con la cantidad del costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos. Esto reduciría su porción del costo del medicamento.
  - Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, usted puede pedirnos que cubramos su medicamento con la cantidad del costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de productos biológicos para tratar su problema de salud.
  - Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, usted puede pedirnos que cubramos su medicamento con la cantidad del costo

compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de marca para tratar su problema de salud.
  - Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, usted puede pedirnos que cubramos su medicamento con la cantidad del costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas genéricas o de marca para tratar su problema de salud.

- No puede solicitarnos que cambiemos el nivel de costo compartido de ningún medicamento del Nivel 1 (medicamentos genéricos preferidos) ni del Nivel 5 (medicamentos de nivel especializado).
- Si aprobamos su solicitud para aplicar una excepción relacionada con el nivel de medicamento y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, usted, por lo general, pagará la cantidad más baja.

Sección 6.3 Información importante que debe conocer sobre la solicitud de excepciones

Su médico debe informarnos las razones médicas

Su médico u otro profesional que extienda recetas deben brindarnos una declaración en la que se expliquen las razones médicas por las cuales se solicita una excepción. Para obtener una decisión más rápida, al solicitar la excepción, incluya esta información médica brindada por su médico u otro profesional que extienda recetas.

Generalmente, nuestra Lista de Medicamentos incluye más de un medicamento para el tratamiento de un problema de salud particular. A estas diferentes posibilidades se las denomina “medicamentos alternativos”. Si un medicamento alternativo sería igualmente eficaz que el medicamento que solicita y no provocaría más efectos secundarios ni otros problemas de salud, generalmente *no* aprobaremos su solicitud de una excepción. Si nos solicita que hagamos una excepción del nivel de medicamento, generalmente *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, a menos que ninguno de los medicamentos alternativos de los niveles más bajos de costo compartido le surta el mismo efecto, o a menos que exista la posibilidad de que estos le causen una reacción adversa u otro tipo de daño.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación generalmente será válida hasta el final del año del plan. Esto será así mientras su médico siga recetándole el medicamento, y el medicamento siga siendo seguro y eficaz para el tratamiento de su problema de salud.
- Si rechazamos su solicitud de una excepción, puede solicitar una revisión de nuestra decisión presentando una apelación. La Sección 6.5 le explica cómo presentar una apelación en caso de que rechacemos su solicitud.

La siguiente sección le explica cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción.

Sección 6.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Paso 1: Usted nos solicita que tomemos una decisión de cobertura sobre los medicamentos o el pago que necesita. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitarnos que tomemos una "decisión de cobertura rápida". No puede solicitar una decisión de cobertura rápida si nos está pidiendo que le reembolsemos lo que pagó por un medicamento que ya compró.

Qué debe hacer

- **Solicite el tipo de decisión de cobertura que desea.** Como primera medida, comuníquese con nosotros por teléfono, por escrito o por fax para presentar su solicitud. Tanto usted como su representante o su médico (u otro profesional que extienda recetas) pueden presentar la solicitud. También puede obtener acceso al proceso de solicitud de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Para obtener los detalles, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre sus medicamentos recetados de la Parte D*. O bien, si nos solicita que le reembolsemos lo que pagó por un medicamento, consulte la sección titulada *Adónde debe enviar una solicitud para que paguemos nuestra porción del costo de la atención médica o de un medicamento que ha recibido*.
- **Usted, su médico o cualquier otra persona que actúe en su nombre** pueden solicitar una decisión de cobertura. La Sección 4 de este capítulo le explica cómo puede otorgarle un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante. También puede pedirle a un abogado que actúe en su nombre.
- **Si desea solicitarnos que le reembolsemos lo que pagó por un medicamento,** empiece por leer el Capítulo 7 de este folleto, *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra porción de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos*. El Capítulo 7 describe las situaciones en las cuales es posible que necesite solicitar un reembolso. También le explica cómo enviarnos la documentación necesaria para solicitarnos que le reembolsemos nuestra porción del costo de un medicamento que pagó.
- **Si solicita una excepción, brinde el "certificado de respaldo"**. Su médico u otro profesional que extienda recetas deben brindarnos las razones médicas para la excepción del medicamento que solicita. (Esto se denomina "certificado de respaldo"). Su médico u otro profesional que extienda recetas pueden enviarnos este certificado por fax o por correo postal. Como alternativa, su médico u otro profesional que extienda recetas pueden comunicarnos las razones por teléfono y después enviar un certificado escrito por fax o por correo postal, si es necesario. Consulte las Secciones 6.2 y 6.3 para obtener más información sobre solicitudes de excepción.

- **Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito,** incluidas las solicitudes presentadas con el Formulario Modelo de Determinación de Cobertura del CMS, que está disponible en nuestro sitio web.

Términos legales
Una "decisión de cobertura rápida" se denomina **"determinación de cobertura urgente"**.

Si su salud así lo requiere, solicítenos una "decisión de cobertura rápida"

- Al comunicarle nuestra decisión, utilizaremos las fechas límite "estándar", a menos que hayamos acordado utilizar las fechas límite "rápidas". Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de haber recibido el certificado de su médico. Una decisión de cobertura rápida significa que le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de haber recibido el certificado de su médico.
- **Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:**
    - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si solicita un *medicamento que aún no ha recibido*. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida si nos está pidiendo que le reembolsemos lo que pagó por un medicamento que ya compró).
    - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si el uso de las fechas límite estándar podría *provocar graves daños a su salud o alterar el funcionamiento de su organismo.*
- **Si su médico u otro profesional que extienda recetas nos indican que su salud requiere una "decisión de cobertura rápida", automáticamente aceptaremos darle una decisión de cobertura rápida.**
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por cuenta propia (sin el respaldo de su médico u otro profesional que extienda recetas), nosotros decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión de cobertura rápida.
    - Si decidimos que su problema de salud no cumple con los requisitos para obtener una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta para informárselo (y utilizaremos las fechas límite estándar).
    - Dicha carta le informará que, si su médico u otro profesional que extienda recetas solicitan la decisión de cobertura rápida, se la daremos automáticamente.
    - La carta también le informará cómo puede presentar una queja sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Le explica cómo presentar una "queja rápida", lo que significa que obtendría nuestra respuesta a su queja en un plazo de 24 horas después de haber recibido la queja. (El proceso de presentación de quejas es

diferente del proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones. Para obtener más información acerca del proceso de presentación de quejas, consulte la Sección 10 de este capítulo).

Paso 2: Evaluamos su solicitud y le comunicamos nuestra respuesta.

Fechas límite para una "decisión de cobertura rápida"

- Si utilizamos las fechas límite rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 24 horas.**
  - Por lo general, esto significa en un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud. Si solicita una excepción, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 24 horas después de haber recibido el certificado de su médico que respalda su solicitud. Le daremos nuestra respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
  - Si no cumplimos con esta fecha límite, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** debemos brindar la cobertura que acordamos brindar en un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud o el certificado de su médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicarán los motivos por los que rechazamos su solicitud. También le indicaremos cómo puede presentar una apelación.

Fechas límite para una "decisión de cobertura estándar" sobre un medicamento que aún no ha recibido

- Si utilizamos las fechas límite estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas.**
  - Por lo general, esto significa en un plazo de 72 horas después de haber recibido su solicitud. Si solicita una excepción, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas después de haber recibido el certificado de su médico que respalda su solicitud. Le daremos nuestra respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
  - Si no cumplimos con esta fecha límite, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.

- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó:**
  - Si aprobamos su solicitud de cobertura, debemos **brindar la cobertura** que acordamos brindar **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud o el certificado de su médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicarán los motivos por los que rechazamos su solicitud. También le indicaremos cómo puede presentar una apelación.

Fechas límite para una "decisión de cobertura estándar" sobre el pago de un medicamento que usted ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
  - Si no cumplimos con esta fecha límite, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** también estamos obligados a pagarle en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicarán los motivos por los que rechazamos su solicitud. También le indicaremos cómo puede presentar una apelación.

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

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a solicitar una apelación. Solicitar una apelación significa solicitarnos que reconsideremos, y quizás cambiemos, la decisión que tomamos.

Sección 6.5 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura tomada por nuestro plan)

Términos legales
Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de medicamentos de la Parte D se denomina **"redeterminación"** del plan.

Paso 1: Usted se comunica con nosotros y presenta su apelación de Nivel 1. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una **"apelación rápida"**.

Qué debe hacer

- **Para empezar su apelación, usted (o su representante, su médico u otro profesional que extienda recetas) debe comunicarse con nosotros.**
  - Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros por teléfono, fax o correo postal, o mediante nuestro sitio web, por cualquier motivo relacionado con su apelación, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Si solicita una apelación estándar, preséntela mediante una solicitud por escrito.**
- **Para solicitar una apelación rápida, preséntela por escrito o llámenos al número de teléfono que se indica en la Sección 1 del Capítulo 2,** *Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito,** incluidas las solicitudes presentadas con el Formulario Modelo de Determinación de Cobertura del CMS, que está disponible en nuestro sitio web.
- **También puede presentar una apelación a través de nuestro sitio web en blueshieldca.com/medappeals.**
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 60 días calendario** desde la fecha del aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no logra cumplir con la fecha límite debido a una causa justificada, podemos darle más tiempo para que presente su apelación. Algunos ejemplos de causas justificadas para no cumplir con la fecha límite pueden ser que usted haya padecido una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o que nosotros le hayamos brindado información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite que usted tenía para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información de su apelación y agregar más información.**
  - Tiene derecho a solicitarnos una copia de la información sobre su apelación. Estamos autorizados a cobrar una tarifa por hacer copias y enviarle esta información.
  - Si así lo desea, usted y su médico u otro profesional que extienda recetas pueden brindarnos información adicional para respaldar su apelación.

Términos legales
Una "apelación rápida" también se denomina **"redeterminación urgente"**.

Si su salud así lo requiere, solicite una "apelación rápida"

- Si su apelación es por una decisión que hemos tomado sobre un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otro profesional que extienda recetas deberán decidir si necesita una "apelación rápida".
- Los requisitos para obtener una "apelación rápida" son los mismos que se necesitan para obtener una "decisión de cobertura rápida", y están descritos en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Evaluamos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Al evaluar su apelación, volvemos a revisar detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura. Analizamos si respetamos todas las normas en el momento en que rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otro profesional que extienda recetas para obtener más información.

Fechas límite para una "apelación rápida"

- Al utilizar las fechas límite rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.** Le daremos nuestra respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
    - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** debemos brindar la cobertura que acordamos brindar en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se explique por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Fechas límite para una "apelación estándar"

- Cuando utilizamos las fechas límite estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación relacionada con un medicamento que todavía no ha recibido. Le informaremos nuestra decisión más rápido si aún no ha recibido el medicamento y si su estado de salud así lo requiere. Si considera que su salud lo requiere, debería solicitar una "apelación rápida".
    - Si no le informamos una decisión en un plazo de 7 días calendario, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.

- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó:**
  - Si aprobamos una solicitud de cobertura, debemos **brindar la cobertura** que acordamos brindar con la rapidez que su salud exija, pero **a más tardar en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación.
  - Si aprobamos una solicitud para reembolsarle el costo de un medicamento que usted ya compró, tenemos la obligación de **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su solicitud de apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se explique por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

- Si está solicitando que le reembolsemos el costo de un medicamento que usted ya compró, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
  - Si no le informamos una decisión en un plazo de 14 días calendario, tenemos la obligación de enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones, en el que una Organización de Revisión Independiente la revisará. Más adelante en esta sección, le brindaremos información sobre esta organización de revisión y le explicaremos qué pasa en el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** también estamos obligados a pagarle en un plazo de 30 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicarán los motivos por los que rechazamos su solicitud. También le indicaremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 3: Si rechazamos su apelación, usted decide si desea seguir con el proceso y presentar *otra* apelación.

- Si rechazamos su apelación, usted elige si acepta esta decisión o si sigue con otra apelación.
- Si decide presentar otra apelación, significa que pasa al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones. (Consulte más adelante).

Sección 6.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Si rechazamos su apelación, usted elige si acepta esta decisión o si sigue con otra apelación. Si decide seguir con una apelación de Nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisará la decisión que tomamos cuando rechazamos su primera apelación. Esta organización determina si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales
El nombre formal que recibe la "Organización de Revisión Independiente" es **"Organismo de Revisión Independiente"**. A veces, se lo denomina **"IRE"**, por sus siglas en inglés.

Paso 1: Para presentar una apelación de Nivel 2, usted (o su representante, su médico u otro profesional que extienda recetas) debe comunicarse con la Organización de Revisión Independiente y solicitar una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso por escrito que le enviamos incluirá las **instrucciones sobre cómo presentar una apelación de Nivel 2** ante la Organización de Revisión Independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué fechas límite debe respetar y cómo puede comunicarse con la organización de revisión.
- Cuando presente una apelación ante la Organización de Revisión Independiente, le enviaremos a esa organización la información que tengamos sobre su apelación. Esta información se denomina "expediente del caso". **Tiene derecho a solicitarnos una copia del expediente de su caso.** Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer copias y enviarle la información.
- Tiene derecho a brindarle a la Organización de Revisión Independiente información adicional que respalde su apelación.

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente revisa su apelación y le da una respuesta.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está unida a nosotros ni es un organismo gubernamental. Dicha organización es una compañía elegida por Medicare para que revise nuestras decisiones acerca de los beneficios de la Parte D que usted recibe a través de nuestro plan.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación. La organización le informará su decisión por escrito y le explicará las razones.

Fechas límite para una "apelación rápida" en el Nivel 2

- Si su salud así lo requiere, solicite una "apelación rápida" a la Organización de Revisión Independiente.
- Si la organización de revisión acepta concederle una "apelación rápida", la organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud de apelación.

- **Si la Organización de Revisión Independiente acepta parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** nosotros debemos brindar la cobertura de medicamentos que aprobó la organización de revisión **en un plazo de 24 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión.

Fechas límite para una "apelación estándar" en el Nivel 2

- Si presenta una apelación estándar de Nivel 2, la organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación si se trata de un medicamento que todavía no ha recibido. Si está solicitando que le reembolsemos el costo de un medicamento que usted ya compró, la organización de revisión deberá darle una respuesta sobre su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
  - **Si la Organización de Revisión Independiente acepta parte o la totalidad de lo que usted solicitó:**
    - Si la Organización de Revisión Independiente aprueba una solicitud de cobertura, nosotros debemos **brindar la cobertura de medicamentos** que aprobó la organización de revisión **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión.
    - Si la Organización de Revisión Independiente aprueba una solicitud de reembolso del costo de un medicamento que usted ya compró, tenemos la obligación de **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión.

¿Qué pasa si la organización de revisión rechaza su apelación?

Si dicha organización rechaza su apelación, significa que la organización está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud. (Esto se denomina "mantener la decisión". También se lo denomina "rechazar su apelación").

Si la Organización de Revisión Independiente "mantiene la decisión", usted tendrá derecho a una apelación de Nivel 3. Sin embargo, para presentar otra apelación en el Nivel 3, es necesario que el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita alcance una cantidad mínima determinada. Si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita es demasiado bajo, no podrá presentar otra apelación y la decisión de Nivel 2 será definitiva. El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará el valor en dólares que debe estar en conflicto para poder seguir con el proceso de presentación de apelaciones.

Paso 3: Si el valor en dólares de la cobertura que solicita cumple con el requisito, usted decide si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Después del Nivel 2, hay tres niveles más en el proceso de presentación de apelaciones (un total de cinco niveles de apelación).

- Si se rechaza su apelación de Nivel 2 y su caso cumple con los requisitos para seguir con el proceso de presentación de apelaciones, debe decidir si desea pasar al Nivel 3 y presentar una tercera apelación. Si decide presentar una tercera apelación, los detalles sobre cómo debe hacerlo están en el aviso por escrito que recibió después de su segunda apelación.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones. La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos que cubramos una hospitalización para pacientes internados más prolongada si considera que el médico le está dando el alta prematuramente

Cuando lo admiten en un hospital, usted tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Para obtener más información acerca de nuestra cobertura de atención hospitalaria, incluidas todas las limitaciones de esta cobertura, consulte el Capítulo 4 de este folleto, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital trabajarán con usted para que esté preparado al retirarse del hospital. También lo ayudarán a coordinar la atención que puede necesitar una vez que se retire del hospital.

- El día en que se retira del hospital se denomina **"fecha del alta"**.
- Su médico o el personal del hospital le avisarán una vez que se haya determinado su fecha de alta.
- Si considera que le están dando el alta del hospital prematuramente, puede solicitar una hospitalización más prolongada y se evaluará su solicitud. Esta sección le explica cómo debe presentar una solicitud.

Sección 7.1 Durante su hospitalización como paciente internado, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos

Durante su hospitalización cubierta, recibirá un aviso por escrito denominado *Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos (An Important Message from Medicare about Your Rights).* Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso cada vez que son admitidas en un hospital. Una persona del hospital (por ejemplo, un asistente social o un profesional de enfermería) debe dárselo en el transcurso de los dos (2) primeros días después de haber sido admitido. Si no recibe el aviso, pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este

folleto). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

1. **Lea el aviso detenidamente y haga preguntas si no lo entiende.** El aviso le brinda información sobre sus derechos como paciente del hospital, incluidos los siguientes:
   - Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante su hospitalización y después de que esta haya concluido, según lo indique su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién los pagará y dónde puede recibirlos.
   - Su derecho a participar en todas las decisiones relacionadas con su hospitalización, y su derecho a saber quién la pagará.
   - Dónde puede informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
   - Su derecho a apelar la decisión de su alta si considera que le están dando el alta del hospital prematuramente.

Términos legales
El aviso por escrito de Medicare le informa cómo puede **"solicitar una revisión inmediata"**. La solicitud de una revisión inmediata es una manera legal y formal de solicitar un retraso en su fecha de alta para que cubramos su atención hospitalaria durante un período más prolongado. (La Sección 7.2 a continuación le indica cómo puede solicitar una revisión inmediata).

2. **Se le solicitará que firme el aviso por escrito para dejar constancia de que lo recibió y de que comprendió sus derechos.**
   - Se solicitará que usted o alguien que actúe en su nombre firmen el aviso. (La Sección 4 de este capítulo le explica cómo puede otorgarle un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante).
   - Firmar el aviso indica *solamente* que usted ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no incluye su fecha de alta. (Su médico o el personal del hospital le informarán su fecha de alta). Firmar el aviso ***no* significa** que usted esté de acuerdo con una fecha de alta.

3. **Conserve su copia** del aviso para que tenga a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud sobre la calidad de atención) si la necesita.
   - Si firma el aviso más de dos (2) días antes del día en que se retira del hospital, se le entregará otra copia antes de que se estipule la fecha de su alta.
   - Para consultar una copia de este aviso con anticipación, puede llamar a Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la

semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Además, puede leer el aviso por Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Sección 7.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital

Si desea solicitarnos que cubramos los servicios hospitalarios para pacientes internados durante un período más prolongado, deberá utilizar el proceso de presentación de apelaciones para hacer dicha solicitud. Antes de empezar, debe entender qué tiene que hacer y cuáles son las fechas límite.

- **Siga el proceso.** A continuación, le explicamos cada uno de los pasos de los dos primeros niveles del proceso de presentación de apelaciones.
- **Cumpla con las fechas límite.** Las fechas límite son importantes. Asegúrese de entender y respetar las fechas límite que corresponden a lo que usted debe hacer.
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). O bien llame a su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada. (Consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación. La revisa para determinar si su fecha de alta programada es médicamente apropiada para usted.

Paso 1: Usted se comunica con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicita una "revisión rápida" de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

- Esta organización está compuesta por un grupo de médicos y demás profesionales de atención de la salud patrocinados por el Gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Esta organización está patrocinada por Medicare para controlar y contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta del hospital para las personas que tienen Medicare.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le indica cómo puede comunicarse con esta organización. (O puede encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto).

Actúe rápidamente:

- Para presentar su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *antes* de retirarse del hospital y **a más tardar en la medianoche del día de alta**. (Su "fecha de alta programada" es la fecha que se ha estipulado para que usted se retire del hospital).
    - Si usted cumple con esta fecha límite, se le permitirá permanecer en el hospital *después* de su fecha de alta, *sin que tenga que pagar*, mientras espera la decisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad sobre su apelación.
    - Si usted *no* cumple con esta fecha límite y decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta programada, *es posible que tenga que pagar todos los costos* por la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta programada.
- Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, y aún desea apelar, debe presentar su apelación directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles acerca de esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 7.4.

Solicite una "revisión rápida":

- Debe solicitar una **"revisión rápida"** de su alta a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. Solicitar una "revisión rápida" significa solicitarle a la organización que utilice las fechas límite "rápidas" para una apelación en lugar de utilizar las fechas límite estándar.

Términos legales
Una **"revisión rápida"** también se denomina **"revisión inmediata"** o **"revisión urgente"**.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué pasa durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ("los revisores", para abreviar) le preguntarán (a usted o a su representante) por qué considera que la cobertura de los servicios debería seguir. No es necesario que prepare nada por escrito, aunque puede hacerlo si así lo prefiere.
- Los revisores también examinarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hayamos brindado.
- Antes del mediodía del día siguiente a la fecha en que los revisores hayan notificado a nuestro plan de su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito en el que se indica su fecha de alta programada y se explican en detalle los motivos por los cuales su médico, el hospital y nosotros consideramos que resulta adecuado (médicamente apropiado) que le den el alta en esa fecha.

Términos legales
Esta explicación por escrito se denomina **"Aviso detallado del alta"**. Puede obtener un ejemplo de este aviso llamando a Atención al Cliente (los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. (Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048). O bien puede ver un ejemplo del aviso en el sitio web www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Paso 3: En el lapso de un día completo después de haber recopilado toda la información necesaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da una respuesta sobre su apelación.

¿Qué pasa si aceptan su apelación?

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

¿Qué pasa si se rechaza su apelación?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, está diciendo que su fecha de alta programada es médicamente apropiada. Si esto pasa, **nuestra cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes internados terminará** al mediodía del día *siguiente* a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé la respuesta sobre su apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que tenga que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día siguiente a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé la respuesta sobre su apelación.

Paso 4: Si se rechaza su apelación de Nivel 1, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación *y* usted permanece en el hospital después de su fecha de alta programada, podrá presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al "Nivel 2" del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación *y* usted permanece en el hospital después de su fecha de alta programada, podrá presentar una apelación de Nivel 2. Durante una apelación de Nivel 2, puede solicitar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise la decisión que tomó durante su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar el costo total por su estadía después de su fecha de alta programada.

A continuación, se incluyen los pasos para el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones:

Paso 1: Usted vuelve a comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita una nueva revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en que terminó la cobertura de su atención.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su situación por segunda vez.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad vuelven a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud para que se realice una segunda revisión, los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad toman una decisión sobre su apelación y se la comunican.

Si la organización de revisión acepta su apelación:

- **Debemos reembolsarle** nuestra porción de los costos de la atención hospitalaria que haya recibido desde el mediodía del día siguiente a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechazó su primera apelación. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo en que sea médicamente necesario.**
- Usted debe seguir pagando su porción de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión rechaza su apelación:

- Significa que está de acuerdo con la decisión que tomó sobre su apelación de Nivel 1 y no la cambiará. Esto se denomina “mantener la decisión”.

- El aviso que reciba le explicará por escrito qué puede hacer si desea seguir adelante con el proceso de revisión. Le informará los detalles sobre cómo seguir con el próximo nivel de apelación, que está a cargo de un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.

Paso 4: Si se rechaza su apelación, debe decidir si desea llevar su apelación al próximo nivel y seguir con el Nivel 3.

- Después del Nivel 2, hay tres niveles más en el proceso de presentación de apelaciones (un total de cinco niveles de apelación). Si la organización de revisión rechaza su apelación de Nivel 2, puede elegir entre aceptar esa decisión o seguir con el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.
- La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 7.4 ¿Qué pasa si no logra cumplir con la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1?

Puede optar por presentarnos su apelación a nosotros

Como se explicó anteriormente en la Sección 7.2, debe actuar rápidamente y comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para empezar con la primera apelación de su alta del hospital. (“Rápidamente” significa antes de retirarse del hospital y a más tardar en su fecha de alta programada, lo que ocurra primero). Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con esta organización, tiene otra opción para presentar su apelación.

Si utiliza esta otra opción para presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes.*

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

Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, puede presentarnos una apelación a nosotros y solicitar una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que se rige por las fechas límite rápidas en lugar de las fechas límite estándar.

Términos legales
Una “revisión rápida” (o “apelación rápida”) también se denomina **“apelación urgente”**.

Paso 1: Usted se comunica con nosotros para solicitar una "revisión rápida".

- Para obtener los detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Asegúrese de solicitar una "revisión rápida"**. Esto significa que nos está pidiendo que le demos una respuesta y utilicemos las fechas límite "rápidas" en lugar de las fechas límite "estándar".

Paso 2: Realizamos una "revisión rápida" de su fecha de alta programada para determinar si era médicamente apropiada.

- Durante esta revisión, evaluamos toda la información sobre su hospitalización. Analizamos si su fecha de alta programada era médicamente apropiada. Determinaremos si la decisión sobre cuándo debía retirarse del hospital era justa y cumplía con todas las normas.
- En esta situación, utilizaremos las fechas límite "rápidas" en lugar de las fechas límite estándar para darle una respuesta sobre esta revisión.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de que usted haya solicitado una "revisión rápida" ("apelación rápida").

- **Si aceptamos su apelación rápida,** significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita permanecer en el hospital después de la fecha de alta, y seguiremos brindándole los servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados durante el tiempo en que sea médicamente necesario. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra porción de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Usted debe pagar su porción de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida,** significa que consideramos que su fecha de alta programada era médicamente apropiada. Nuestra cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes internados termina la fecha en que dijimos que terminaría dicha cobertura.
    - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha de alta programada, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que recibió después de la fecha de alta programada.

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

- Para asegurarnos de que respetamos todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **tenemos la obligación de enviar su apelación a la "Organización de Revisión Independiente".** Cuando hacemos esto, significa que usted pasa *automáticamente* al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.

Paso a paso: Proceso para presentar una apelación *alternativa* de Nivel 2

Durante la apelación de Nivel 2, una **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su "apelación rápida". Esta organización determina si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales
El nombre formal que recibe la "Organización de Revisión Independiente" es **"Organismo de Revisión Independiente"**. A veces, se lo denomina **"IRE"**, por sus siglas en inglés.

Paso 1: Derivamos su caso automáticamente a la Organización de Revisión Independiente.

- Tenemos la obligación de enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas después de haberle comunicado que rechazábamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con esta o con cualquier otra fecha límite, puede presentar una queja. El proceso de presentación de quejas es diferente del proceso de presentación de apelaciones. En la Sección 10 de este capítulo se explica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente realiza una "revisión rápida" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en un plazo de 72 horas.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está unida a nuestro plan ni es un organismo gubernamental. Es una compañía elegida por Medicare para desempeñar las funciones de Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su desempeño.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación sobre el alta del hospital.
- **Si esta organización *acepta* su apelación,** debemos reembolsarle (devolverle) nuestra porción de los costos de la atención hospitalaria que haya recibido desde la fecha de su alta programada. También debemos seguir con la cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes internados que el plan le brinda durante el tiempo en que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando su porción de los costos. Si hay limitaciones de cobertura, tales limitaciones podrían limitar qué cantidad de dinero le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación,** significa que está de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta programada del hospital era médicamente apropiada.

- El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le comunicará por escrito lo que puede hacer si desea seguir con el proceso de revisión. Le informará los detalles sobre cómo seguir con una apelación de Nivel 3, que está a cargo de un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.

Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Después del Nivel 2, hay tres niveles más en el proceso de presentación de apelaciones (un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted elige si acepta esa decisión o si sigue con el Nivel 3 y presenta una tercera apelación.
- La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando prematuramente

Sección 8.1 *Esta sección solo abarca tres servicios:* atención de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada y servicios prestados por un CORF

Esta sección trata *solo* sobre los siguientes tipos de atención:

- **Los servicios de atención de la salud en el hogar** que recibe.
- **La atención de enfermería especializada** que recibe como paciente de un centro de enfermería especializada. (Si desea obtener información sobre los requisitos que un lugar debe cumplir para que se considere "centro de enfermería especializada", consulte el Capítulo 12, *Definiciones de términos importantes*).
- **La atención de rehabilitación** que recibe como paciente ambulatorio en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) aprobado por Medicare. Generalmente, esto significa que recibe tratamiento por una enfermedad o un accidente o que está recuperándose de una operación compleja. Para obtener más información sobre este tipo de centro, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de términos importantes*.

Cuando recibe cualquiera de estos tipos de atención, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención durante el tiempo en que sea necesaria la atención para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, incluidas su porción del costo y cualquier limitación que pueda aplicarse sobre la cobertura, consulte el Capítulo 4 de este folleto, *Cuadro de Beneficios Médicos: lo que está cubierto y lo que debe pagar*.

Cuando decidimos que corresponde dejar de cubrirle cualquiera de estos tres tipos de atención, tenemos la obligación de comunicárselo con anticipación. Cuando termine su cobertura de esa atención, *dejaremos de pagar nuestra porción del costo de su atención.*

Si considera que estamos terminando la cobertura de su atención prematuramente, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le explica cómo presentar una solicitud para una apelación.

Sección 8.2 Le informaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura

1. **Usted recibe un aviso por escrito.** Al menos dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención, usted recibirá un aviso.
   - El aviso por escrito le informa la fecha en que dejaremos de cubrirle la atención.
   - El aviso por escrito también le explica qué puede hacer si desea solicitarle a nuestro plan que cambie la decisión respecto de cuándo terminará su atención y que siga cubriéndola durante un período más prolongado.

Términos legales
El aviso por escrito le explica qué puede hacer para solicitar una **"apelación acelerada"**. La solicitud de una apelación acelerada es una manera legal y formal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura acerca de cuándo interrumpir su atención. (La Sección 8.3 a continuación le explica cómo puede solicitar una apelación acelerada). El aviso por escrito se denomina **"Aviso de No Cobertura de Medicare"**.

2. **Se le solicitará que firme el aviso por escrito para dejar constancia de que lo recibió.**
   - Se solicitará que usted o alguien que actúe en su nombre firmen el aviso. (La Sección 4 le explica cómo otorgarle un permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante).
   - Firmar el aviso indica *solamente* que usted ha recibido la información sobre cuándo terminará su cobertura. **Firmarlo <u>no</u> significa que usted está de acuerdo** con el plan en que es momento de que deje de recibir la atención.

Sección 8.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para solicitarle a nuestro plan que cubra su atención durante un período más prolongado

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más prolongado, deberá recurrir al proceso de presentación de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de empezar, debe entender qué tiene que hacer y cuáles son las fechas límite.

- **Siga el proceso.** A continuación, le explicamos cada uno de los pasos de los dos primeros niveles del proceso de presentación de apelaciones.
- **Cumpla con las fechas límite.** Las fechas límite son importantes. Asegúrese de entender y respetar las fechas límite que corresponden a lo que usted debe hacer. También hay fechas límite que nuestro plan debe respetar. (Si considera que no cumplimos con nuestras fechas límite, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le explica cómo presentar una queja).
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). O bien llame a su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada. (Consulte la Sección 2 de este capítulo).

Si solicita una apelación de Nivel 1 a tiempo, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación y decide si cambiar o no la decisión tomada por nuestro plan.

Paso 1: Usted presenta su apelación de Nivel 1: se comunica con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicita una revisión. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

- Esta organización está compuesta por un grupo de médicos y demás expertos en atención de la salud patrocinados por el Gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Inspeccionan la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare y evalúan las decisiones del plan acerca de cuándo corresponde dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió le indica cómo puede comunicarse con esta organización. (O puede encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto).

¿Qué debe solicitar?

- Solicite a esta organización una "apelación acelerada" (es decir, que realice una revisión independiente) para determinar si es médicamente apropiado que terminemos la cobertura de sus servicios médicos.

Su fecha límite para comunicarse con esta organización.

- Para empezar su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad antes del mediodía del día anterior a la fecha de inicio indicada en el Aviso de No Cobertura de Medicare.

- Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, y aún desea apelar, debe presentar su apelación directamente ante nosotros. Para obtener detalles acerca de esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 8.5.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué pasa durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ("los revisores", para abreviar) le preguntarán (a usted o a su representante) por qué considera que la cobertura de los servicios debería seguir. No es necesario que prepare nada por escrito, aunque puede hacerlo si así lo prefiere.
- La organización de revisión también examinará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan haya brindado.
- Al final del día en que los revisores nos informen acerca de su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito de parte nuestra que explica en detalle las razones para terminar nuestra cobertura de sus servicios.

Términos legales
Este aviso explicativo se denomina **"Explicación Detallada de No Cobertura"**.

Paso 3: En el lapso de un día completo después de haber recopilado toda la información necesaria, los revisores le comunican su decisión.

¿Qué pasa si los revisores aceptan su apelación?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, **debemos seguir brindando sus servicios cubiertos durante el tiempo en que tales servicios sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando su porción de los costos (como deducibles o copagos, si corresponde). Además, es posible que haya limitaciones para sus servicios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este folleto).

¿Qué pasa si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, **su cobertura terminará en la fecha que le hayamos comunicado.** Dejaremos de pagar nuestra porción de los costos por este servicio de atención el día indicado en el aviso.
- Si decide seguir recibiendo la atención de la salud en el hogar, la atención del centro de enfermería especializada o los servicios del Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en que su cobertura termina, **usted deberá pagar el costo total** de la atención por su cuenta.

Paso 4: Si se rechaza su apelación de Nivel 1, usted decide si desea presentar otra apelación.

- La primera apelación que presenta corresponde al "Nivel 1" del proceso de presentación de apelaciones. Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted elige seguir recibiendo la atención después de que su cobertura de la atención ha terminado, puede presentar otra apelación.
- Presentar otra apelación significa que pasa al "Nivel 2" del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 8.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para solicitarle a nuestro plan que cubra su atención durante un período más prolongado

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación y usted decide seguir recibiendo la atención después de que su cobertura de la atención ha terminado, puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante una apelación de Nivel 2, puede solicitar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise la decisión que tomó durante su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar el costo total por la atención de la salud en el hogar, la atención del centro de enfermería especializada o los servicios del Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura.

A continuación, se incluyen los pasos para el Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones:

Paso 1: Usted vuelve a comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita una nueva revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días** después de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *rechaza* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar la revisión solamente si sigue recibiendo la atención después de la fecha en que termina la cobertura de su atención.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su situación por segunda vez.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad vuelven a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días después de haber recibido su solicitud de apelación, los revisores toman una decisión sobre su apelación y se la comunican.

¿Qué pasa si la organización de revisión acepta su apelación?

- **Debemos reembolsarle** nuestra porción de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos seguir brindando cobertura** para la atención durante el tiempo en que sea médicamente necesario.
- Usted debe seguir pagando su porción de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué pasa si la organización de revisión rechaza su apelación?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos sobre su apelación de Nivel 1 y no la cambiarán.
- El aviso que reciba le explicará por escrito qué puede hacer si desea seguir adelante con el proceso de revisión. Le informará los detalles sobre cómo seguir con el próximo nivel de apelación, que está a cargo de un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.

Paso 4: Si se rechaza su apelación, debe decidir si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Hay tres niveles más de apelación después del Nivel 2, lo que equivale a un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede elegir entre aceptar esa decisión o seguir con el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.
- La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 8.5 ¿Qué pasa si no logra cumplir con la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1?

Puede optar por presentarnos su apelación a nosotros

Como se explicó anteriormente en la Sección 8.3, debe actuar rápidamente y comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para empezar con la primera apelación (en el transcurso de un día o dos, como máximo). Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con esta organización, tiene otra opción para presentar su apelación. Si utiliza esta otra opción para presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes.*

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

Si no logra cumplir con la fecha límite para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, puede presentarnos una apelación a nosotros y solicitar una

"revisión rápida". Una revisión rápida es una apelación que se rige por las fechas límite rápidas en lugar de las fechas límite estándar.

A continuación, se incluyen los pasos para una apelación alternativa de Nivel 1:

Términos legales
Una "revisión rápida" (o "apelación rápida") también se denomina **"apelación urgente"**.

Paso 1: Usted se comunica con nosotros para solicitar una "revisión rápida".

- Para obtener los detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica o sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Asegúrese de solicitar una "revisión rápida"**. Esto significa que nos está pidiendo que le demos una respuesta y utilicemos las fechas límite "rápidas" en lugar de las fechas límite "estándar".

Paso 2: Realizamos una "revisión rápida" de la decisión que tomamos acerca de cuándo terminar la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, volvemos a evaluar toda la información sobre su caso. Evaluamos si respetamos todas las normas al determinar la fecha para que el plan termine la cobertura de los servicios que usted estaba recibiendo.
- Utilizamos las fechas límite "rápidas" en lugar de las fechas límite estándar para darle una respuesta sobre esta revisión.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de que usted haya solicitado una "revisión rápida" ("apelación rápida").

- **Si aceptamos su apelación rápida,** significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita los servicios por un período más largo y seguiremos brindándole sus servicios cubiertos durante el tiempo en que sean médicamente necesarios. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra porción de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Usted debe pagar su porción de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida,** su cobertura terminará en la fecha que le informamos y no pagaremos ninguna porción de los costos después de dicha fecha.
- Si sigue recibiendo la atención de la salud en el hogar, la atención del centro de enfermería especializada o los servicios del Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de la atención por su cuenta.

Paso 4: Si *rechazamos* su apelación rápida, su caso pasa *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de presentación de apelaciones.

- Para asegurarnos de que respetamos todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **tenemos la obligación de enviar su apelación a la "Organización de Revisión Independiente".** Cuando hacemos esto, significa que usted pasa *automáticamente* al Nivel 2 del proceso de presentación de apelaciones.

Paso a paso: Proceso para presentar una apelación *alternativa* de Nivel 2

Durante la apelación de Nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su "apelación rápida". Esta organización determina si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales
El nombre formal que recibe la "Organización de Revisión Independiente" es **"Organismo de Revisión Independiente"**. A veces, se lo denomina **"IRE"**, por sus siglas en inglés.

Paso 1: Derivamos su caso automáticamente a la Organización de Revisión Independiente.

- Tenemos la obligación de enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas después de haberle comunicado que rechazábamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con esta o con cualquier otra fecha límite, puede presentar una queja. El proceso de presentación de quejas es diferente del proceso de presentación de apelaciones. En la Sección 10 de este capítulo se explica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente realiza una "revisión rápida" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en un plazo de 72 horas.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. Esta organización no está unida a nuestro plan ni es un organismo gubernamental. Es una compañía elegida por Medicare para desempeñar las funciones de Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su desempeño.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización *acepta* su apelación,** debemos reembolsarle (devolverle) nuestra porción de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. También debemos seguir cubriendo la atención durante el tiempo en que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando su porción de los costos. Si

hay limitaciones de cobertura, tales limitaciones podrían limitar qué cantidad de dinero le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.

- **Si esta organización *rechaza* su apelación,** significa que está de acuerdo con la decisión que nuestro plan tomó sobre su primera apelación y no la cambiará.
    - El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le comunicará por escrito lo que puede hacer si desea seguir con el proceso de revisión. Le brindará los detalles sobre cómo pasar a una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Hay tres niveles más de apelación después del Nivel 2, lo que equivale a un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede elegir entre aceptar esa decisión o seguir con el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez Administrativo o un abogado de adjudicaciones.
- La Sección 9 de este capítulo le brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y a los niveles subsiguientes

Sección 9.1 Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones para solicitudes de servicios médicos

Es posible que esta sección sea apropiada para su caso si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2 y ambas fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico por los cuales usted presentó una apelación cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda pasar a niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es menor que el nivel mínimo, ya no podrá presentar más apelaciones. Si el valor en dólares es lo suficientemente elevado, la respuesta por escrito que reciba respecto de su apelación de Nivel 2 le explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de los casos relacionados con apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan prácticamente de la misma manera. A continuación, se indica quién está a cargo de la revisión de su apelación en cada uno de dichos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un juez (llamado Juez Administrativo) o un abogado de adjudicaciones que trabaja para el Gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el Juez Administrativo o el abogado de adjudicaciones acepta su apelación, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.** Nosotros decidiremos si apelaremos o no tal decisión en el Nivel 4. A diferencia de las decisiones que se toman en el Nivel 2 (a cargo de la Organización de Revisión Independiente), nosotros tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido la decisión del Juez Administrativo o del abogado de adjudicaciones.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con todos los documentos adjuntos. Podremos esperar a que se tome una decisión respecto de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar los servicios en conflicto.
- **Si el Juez Administrativo o el abogado de adjudicaciones rechaza su apelación, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión en la que se rechaza su apelación, el proceso de presentación de apelaciones termina.
  - Si usted decide no aceptar esta decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Juez Administrativo o el abogado de adjudicaciones rechaza su apelación, el aviso que reciba le indicará cuáles son los pasos que debe seguir si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 4: El **Consejo de Apelaciones** de Medicare (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno federal.

- **Si la respuesta es positiva o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable en la apelación de Nivel 3, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.** Nosotros decidiremos si apelamos o no tal decisión en el Nivel 5. A diferencia de las decisiones que se toman en el Nivel 2 (a cargo de la Organización de Revisión Independiente), nosotros tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted si el valor del artículo o servicio médico cumple con el valor en dólares requerido.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, se lo informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión en la que se rechaza su apelación, el proceso de presentación de apelaciones termina.
  - Si usted decide no aceptar esta decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, el aviso que

reciba le indicará si las normas le permiten seguir con una apelación de Nivel 5. Si las normas le permiten avanzar con el proceso, el aviso por escrito también le indicará con quién debe comunicarse y cuáles son los pasos que debe seguir si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5: Un juez del **Tribunal Federal de Distrito** revisará su apelación.

- Este es el último paso del proceso de presentación de apelaciones.

Sección 9.2 Niveles 3, 4 y 5 del proceso de presentación de apelaciones para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Es posible que esta sección sea apropiada para su caso si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2 y ambas fueron rechazadas.

Si el valor del medicamento por el que usted presentó una apelación alcanza un determinado valor mínimo en dólares, es posible que pueda pasar a niveles de apelación adicionales. Si el valor en dólares es menor, ya no podrá presentar más apelaciones. La respuesta por escrito que reciba respecto de su apelación de Nivel 2 le explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de los casos relacionados con apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan prácticamente de la misma manera. A continuación, se indica quién está a cargo de la revisión de su apelación en cada uno de dichos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un juez (llamado Juez Administrativo) o un abogado de adjudicaciones que trabaja para el Gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es positiva, el proceso de presentación de apelaciones termina.** Significa que se ha aprobado lo que usted solicitó en la apelación. En este caso, nosotros debemos **autorizar o brindar la cobertura de medicamentos** que fue aprobada por el Juez Administrativo o el abogado de adjudicaciones **en un plazo de 72 horas (24 horas para las apelaciones urgentes) o realizar el pago en un plazo máximo de 30 días calendario** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.**
    - Si usted decide aceptar esta decisión en la que se rechaza su apelación, el proceso de presentación de apelaciones termina.
    - Si usted decide no aceptar esta decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Juez Administrativo o el abogado de adjudicaciones rechaza su

apelación, el aviso que reciba le indicará cuáles son los pasos que debe seguir si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 4: El **Consejo de Apelaciones** de Medicare (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno federal.

- **Si la respuesta es positiva, el proceso de presentación de apelaciones termina.** Significa que se ha aprobado lo que usted solicitó en la apelación. En este caso, nosotros debemos **autorizar o brindar la cobertura de medicamentos** que fue aprobada por el Consejo **en un plazo de 72 horas (24 horas para las apelaciones urgentes) o realizar el pago en un plazo máximo de 30 días calendario** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, puede que el proceso de presentación de apelaciones *termine* o *no termine*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión en la que se rechaza su apelación, el proceso de presentación de apelaciones termina.
  - Si usted decide no aceptar esta decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o niega su solicitud de revisión de la apelación, el aviso que recibirá le indicará si las normas le permiten seguir con una apelación de Nivel 5. Si las normas le permiten avanzar con el proceso, el aviso por escrito también le indicará con quién debe comunicarse y cuáles son los pasos que debe seguir si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5: Un juez del **Tribunal Federal de Distrito** revisará su apelación.

- Este es el último paso del proceso de presentación de apelaciones.

CÓMO PRESENTAR QUEJAS

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente u otras inquietudes

Si su problema está relacionado con decisiones sobre beneficios, cobertura o pagos, esta sección *no es para usted*. Debe utilizar el proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones. Consulte la Sección 4 de este capítulo.

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se solucionan mediante el proceso de presentación de quejas?

Esta sección explica cómo utilizar el proceso de presentación de quejas. El proceso de presentación de quejas se utiliza *únicamente* para determinados tipos de problemas. Esto abarca problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio de atención al cliente que usted recibe. Se incluyen aquí algunos ejemplos de los tipos de problemas que se tratan mediante el proceso de presentación de quejas.

Si tiene alguno de estos tipos de problemas, puede "presentar una queja"

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que recibió (incluida la atención recibida en el hospital)?
Respeto por su privacidad	• ¿Cree que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información sobre usted que considera que debería ser confidencial?
Falta de respeto, servicio de atención al cliente deficiente u otros comportamientos negativos	• ¿Alguien se ha comportado de manera grosera o irrespetuosa hacia usted? • ¿Está insatisfecho con la manera en que el personal de Atención al Cliente lo ha tratado? • ¿Siente que lo están impulsando a dejar el plan?
Tiempos de espera	• ¿Le está resultando difícil conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud, o al personal de Atención al Cliente u otro personal del plan? o Algunos ejemplos incluyen largas esperas en el teléfono, en la sala de espera, en la sala de exámenes o para obtener un medicamento recetado.
Limpieza	• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de alguna clínica, hospital o consultorio de un médico?
Información que le brindamos	• ¿Cree que no le hemos dado algún aviso que tenemos la obligación de darle? • ¿Considera que la información escrita que le hemos brindado es difícil de entender?

Queja	Ejemplo
Cumplimiento de los plazos establecidos (Todos estos tipos de quejas están relacionados con el cumplimiento de los plazos establecidos para nuestras acciones relacionadas con decisiones de cobertura y apelaciones)	El proceso para solicitar una decisión de cobertura y presentar apelaciones se explica en las Secciones 4 a 9 de este capítulo. Si usted solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación, debe utilizar dicho proceso, no el proceso de presentación de quejas. Sin embargo, si usted ya ha solicitado una decisión de cobertura o presentado una apelación y considera que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja sobre nuestra demora. Estos son algunos ejemplos: • Si nos ha solicitado que le demos una "decisión de cobertura rápida" o una "apelación rápida" y le hemos respondido que no lo haremos, puede presentar una queja. • Si considera que no cumplimos con las fechas límite para darle una decisión de cobertura o una respuesta sobre una apelación que ha presentado, puede presentar una queja. • Cuando se revisa una decisión de cobertura que hemos tomado y se nos informa que debemos cubrir o reembolsarle el costo de ciertos servicios médicos o medicamentos, rigen determinadas fechas límite. Si considera que no cumplimos con las fechas límite correspondientes, puede presentar una queja. • Si no le comunicamos una decisión a tiempo, tenemos la obligación de enviar su caso a la Organización de Revisión Independiente. Si no lo hacemos antes de la fecha límite establecida, puede presentar una queja.

Sección 10.2 El nombre formal de "presentación de una queja" es "presentación de un reclamo"

Términos legales

- Lo que en esta sección se denomina **"queja"** también recibe el nombre de **"reclamo".**
- Un término equivalente a **"presentar una queja"** es **"presentar un reclamo".**
- Otra manera de decir **"utilizar el proceso de presentación de quejas"** es **"utilizar el proceso de presentación de un reclamo".**

Sección 10.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja

Paso 1: Usted se comunica con nosotros de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.

- **Por lo general, el primer paso es llamar a Atención al Cliente.** Si debe hacer algo más, el personal de Atención al Cliente se lo informará. Puede llamar a Atención al Cliente al (800) 776-4466 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año.

- **Si no desea llamarnos (o si llamó y no está satisfecho), puede enviarnos una queja por escrito.** Si presenta una queja por escrito, la responderemos por escrito.

- Funciona de esta manera:
  - Paso 1: Presentación de un reclamo

    Para empezar el proceso, llame a un representante de Atención al Cliente en un plazo de 60 días calendario después de ocurrido el incidente y solicite presentar un reclamo. También puede presentar un reclamo por escrito en un plazo de 60 días calendario después de ocurrido el incidente y enviarlo a:

    Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2
    Appeals & Grievances Department
    P.O. Box 927, Woodland Hills CA 91365-9856
    FAX: (916) 350-6510

    Si desea comunicarse con nosotros por fax o por correo postal, llámenos para solicitarnos un **Formulario de apelaciones y reclamos de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2**.

    En un plazo de cinco (5) días calendario después de haber recibido el aviso sobre su inquietud, le enviaremos una carta para informarle la recepción y le brindaremos el nombre de la persona encargada de su caso. Por lo general, lo resolveremos en el transcurso de 30 días calendario.

    Si solicita un “reclamo urgente” porque decidimos no otorgarle una “decisión rápida” o una “apelación rápida”, o bien porque solicitamos una extensión para nuestra decisión inicial o apelación rápida, enviaremos su solicitud a un director médico que no haya participado en nuestra decisión original. Es posible que le preguntemos si cuenta con información adicional que no haya estado disponible en el momento en que usted solicitó una “decisión inicial rápida” o una “apelación rápida”.

    El director médico revisará su solicitud y decidirá si nuestra decisión original fue apropiada. Le haremos llegar una carta con nuestra decisión en el transcurso de las 24 horas siguientes a su solicitud de “reclamo urgente”.

Debemos ocuparnos de su reclamo tan pronto como su caso lo requiera según su estado de salud, pero no podremos demorarnos más de 30 días calendario desde la fecha en que recibimos su queja. Podemos extender el plazo hasta 14 días calendario más si usted lo solicita o si nosotros justificamos la necesidad de contar con información adicional y la demora lo beneficia.

- Paso 2: Audiencia por el reclamo

  Si no está satisfecho con la resolución de su reclamo relacionado con un problema en la calidad de la atención, puede enviar por escrito una solicitud de audiencia por el reclamo al Departamento de Apelaciones y Reclamos de Blue Shield Medicare. En un plazo de 31 días calendario después de haber recibido su solicitud por escrito, convocaremos una junta para que trate su caso. Usted podrá asistir a la audiencia, en la que participarán un médico imparcial y un representante del Departamento de Resolución de Apelaciones y Reclamos. Usted podrá presenciar la audiencia en persona o mediante una teleconferencia. Después de la audiencia, le haremos llegar una carta con la resolución final.

  Si no está satisfecho con la resolución de su reclamo, que no incluye un problema relacionado con la calidad de la atención, como el tiempo de espera, la falta de respeto, el servicio al cliente o la limpieza, puede comunicarse con Atención al Cliente de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 para solicitar una revisión adicional.

- **Ya sea que lo haga por teléfono o por escrito, debe comunicarse con Atención al Cliente inmediatamente.** La queja debe presentarse en un plazo de 60 días calendario después de ocurrido el problema por el cual desea quejarse.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una "decisión de cobertura rápida" o una "apelación rápida", automáticamente le concederemos una "queja rápida".** Si tiene una "queja rápida", significa que le comunicaremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**

Términos legales
Lo que en esta sección se denomina **"queja rápida"** también recibe el nombre de **"reclamo urgente"**.

Paso 2: Consideramos su queja y le comunicamos nuestra respuesta.

- **De ser posible, le responderemos inmediatamente.** Si nos llama por una queja, es posible que le demos una respuesta durante la misma llamada. Si su estado de salud así lo requiere, le responderemos rápidamente.
- **La mayoría de las quejas se responden en el transcurso de 30 días calendario.** Si necesitamos información adicional y la demora lo beneficia, o si usted solicita más tiempo, podemos tardar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder su queja. Si decidimos tomarnos días adicionales, se lo informaremos por escrito.

- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o parte de su queja o no asumimos responsabilidad por el problema por el cual presentó su queja, se lo informaremos. Nuestra respuesta incluirá las razones por las cuales le brindamos esa respuesta. Debemos responder si estamos de acuerdo o no con la queja.

Sección 10.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Puede presentar su queja sobre la calidad de la atención que recibió mediante el proceso paso a paso que se indica más arriba.

Cuando su queja está relacionada con la *calidad de la atención*, también cuenta con dos opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad**. Si así lo prefiere, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención que recibió directamente ante dicha organización (*sin* presentarnos la queja a nosotros).
    - La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros expertos en atención de la salud en ejercicio que reciben un pago del Gobierno federal para controlar y mejorar la atención que reciben los pacientes de Medicare.
    - Para conocer el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad correspondiente a su estado, consulte la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos junto con ella para resolver su queja.
- **O puede presentar su queja ante ambos al mismo tiempo**. Si así lo desea, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención ante nuestro plan y también ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.

Sección 10.5 También puede informarle su queja a Medicare

Usted puede presentar una queja sobre Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare considera sus quejas con seriedad y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa Medicare.

Si tiene algún otro comentario o inquietud, o si considera que el plan no se está ocupando de su problema, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10

Cómo terminar su membresía en el plan

Capítulo 10. Cómo terminar su membresía en el plan

SECCIÓN 1 Introducción ... 271

Sección 1.1 Este capítulo se centra en la terminación de su membresía en nuestro plan ... 271

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede terminar su membresía en nuestro plan? ... 271

Sección 2.1 Puede terminar su membresía durante el Período de Inscripción Anual ... 271

Sección 2.2 Puede terminar su membresía durante el Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage ... 272

Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede terminar su membresía durante un Período de Inscripción Especial ... 273

Sección 2.4 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede terminar su membresía? ... 274

SECCIÓN 3 ¿Cómo termina su membresía en nuestro plan? ... 275

Sección 3.1 Generalmente, usted termina su membresía cuando se inscribe en otro plan ... 275

SECCIÓN 4 Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y sus medicamentos a través de nuestro plan ... 277

Sección 4.1 Hasta que termine su membresía, sigue siendo miembro de nuestro plan ... 277

SECCIÓN 5 Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 debe terminar su membresía en el plan en determinadas situaciones ... 277

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos dar por terminada su membresía en el plan? ... 277

Sección 5.2 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud ... 278

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar una queja si damos por terminada su membresía en nuestro plan ... 279

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Este capítulo se centra en la terminación de su membresía en nuestro plan

La terminación de su membresía en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 puede ser **voluntaria** (cuando es su decisión) o **involuntaria** (cuando no es su decisión):

- Puede dejar nuestro plan porque ha decidido que *quiere* hacerlo.
  - Puede terminar su membresía en el plan en forma voluntaria solamente en determinados momentos del año o en determinadas situaciones. La Sección 2 le explica *cuándo* puede terminar su membresía en el plan.
  - El proceso para la terminación voluntaria de su membresía varía de acuerdo con el tipo de cobertura nueva que usted elija. La Sección 3 le explica *cómo* terminar su membresía en cada situación.
- También hay una cantidad limitada de situaciones en las que usted no decide terminarla, sino que somos nosotros quienes nos vemos obligados a terminar su membresía. La Sección 5 le brinda información sobre situaciones en las que debemos terminar su membresía.

Si tiene pensado dejar nuestro plan, debe seguir recibiendo su atención médica a través de nuestro plan hasta que termine su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede terminar su membresía en nuestro plan?

Puede terminar su membresía en nuestro plan solamente en determinados momentos del año, conocidos como períodos de inscripción. Todos los miembros tienen la oportunidad de dejar el plan durante el Período de Inscripción Anual y durante el Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage. En ciertas situaciones, también puede reunir los requisitos necesarios para dejar el plan en otros momentos del año.

Sección 2.1 Puede terminar su membresía durante el Período de Inscripción Anual

Puede terminar su membresía durante el **Período de Inscripción Anual** (también conocido como "Período de Inscripción Abierta Anual"). Este es el momento en el cual debe revisar su cobertura de salud y de medicamentos y tomar una decisión sobre su cobertura para el próximo año.

- **¿Cuándo es el Período de Inscripción Anual?** Del 15 de octubre al 7 de diciembre.

- **¿A qué tipo de plan puede cambiarse durante el Período de Inscripción Anual?** Usted elige entre mantener su cobertura actual o realizar cambios en su cobertura para el año próximo. Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
  - Medicare Original *con* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
  - *O bien* Medicare Original *sin* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
    - **Si recibe "Ayuda Complementaria" de Medicare para pagar sus medicamentos recetados:** Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted haya optado por no ser inscrito automáticamente.

  Nota: Si usted cancela la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y sigue sin una cobertura acreditable de medicamentos recetados durante un período de 63 días seguidos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante. (Si la cobertura es "acreditable", esto significa que se espera que la cobertura pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). Consulte la Sección 5 del Capítulo 1 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.

- **¿Cuándo terminará su membresía?** Su membresía terminará cuando empiece la cobertura de su nuevo plan, el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede terminar su membresía durante el Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage

Tiene la oportunidad de realizar *un* cambio en su cobertura de salud durante el **Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage**.

- **¿Cuándo es el Período de Inscripción Abierta Anual de Medicare Advantage?** Todos los años, del 1 de enero al 31 de marzo.
- **¿A qué tipo de plan puede cambiarse durante el Período de Inscripción Abierta Anual de Medicare Advantage?** Durante este período, usted puede:
  - Cambiarse a otro plan de Medicare Advantage. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
  - Cancelar la inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si decide cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare en ese momento.

- **¿Cuándo terminará su membresía?** Su membresía terminará el primer día del mes siguiente al mes en que usted se inscriba en un plan diferente de Medicare Advantage o en que recibamos su solicitud de cambio a Medicare Original. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos empezará el primer día del mes siguiente al mes en que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede terminar su membresía durante un Período de Inscripción Especial

En ciertas situaciones, los miembros de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 pueden reunir los requisitos necesarios para terminar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce con el nombre de **Período de Inscripción Especial**.

- **¿Quiénes reúnen los requisitos necesarios para obtener acceso a un Período de Inscripción Especial?** Si usted está en alguna de las siguientes situaciones, puede ser elegible para terminar su membresía durante un Período de Inscripción Especial. A continuación, se indican solo algunos ejemplos; para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).
    - Generalmente, cuando se muda.
    - Si tiene Medi-Cal (Medicaid).
    - Si reúne los requisitos para recibir “Ayuda Complementaria” para el pago de sus medicamentos recetados de Medicare.
    - Si incumplimos nuestro contrato con usted.
    - Si actualmente recibe atención en una institución, como un hogar de ancianos o un hospital de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés).
    - Si se inscribe en el Programa de Atención Integral para Personas Mayores (All-inclusive Care for the Elderly, PACE).
    - **Nota:** Si está en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. La Sección 10 del Capítulo 5 le brinda más información acerca de los programas de administración de medicamentos.
- **¿Cuándo son los Períodos de Inscripción Especial?** Los períodos de inscripción varían según la situación en la que esté.
- **¿Qué puede hacer?** Para averiguar si reúne los requisitos necesarios para obtener acceso a un Período de Inscripción Especial, comuníquese con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Si reúne los requisitos necesarios para terminar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar su cobertura de salud de Medicare y su cobertura de medicamentos recetados. Esto significa que puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:

- Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
- Medicare Original *con* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
- *O bien* Medicare Original *sin* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.

Si recibe "Ayuda Complementaria" de Medicare para pagar sus medicamentos recetados: Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted haya optado por no ser inscrito automáticamente.

> **Nota:** Si usted cancela la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y sigue sin una cobertura acreditable de medicamentos recetados durante un período de 63 días seguidos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante. (Si la cobertura es "acreditable", esto significa que se espera que la cobertura pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). Consulte la Sección 5 del Capítulo 1 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.

- **¿Cuándo terminará su membresía?** Generalmente, su membresía terminará el primer día del mes siguiente al mes en que se recibe su solicitud de cambio de plan.

Sección 2.4 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede terminar su membresía?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo puede terminar su membresía:

- Puede **llamar a Atención al Cliente**. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- Puede encontrar información en el folleto ***Medicare & You 2022*** (Medicare y usted 2022).
  - Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del folleto *Medicare & You 2022* en cada otoño. Los nuevos miembros de Medicare la reciben en el transcurso del mes siguiente a su inscripción.
  - También puede descargar una copia del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O bien puede solicitar una copia impresa llamando a Medicare al número que se indica a continuación.
- Puede comunicarse con **Medicare** llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 ¿Cómo termina su membresía en nuestro plan?

Sección 3.1 Generalmente, usted termina su membresía cuando se inscribe en otro plan

En general, para terminar su membresía en nuestro plan, debe simplemente inscribirse en otro plan de Medicare durante uno de los períodos de inscripción. (Consulte la Sección 2 de este capítulo para obtener información sobre los períodos de inscripción). No obstante, si desea cambiarse de nuestro plan a Medicare Original *sin* un plan de medicamentos recetados de Medicare, debe solicitar que cancelen su inscripción en nuestro plan. Hay dos maneras de solicitar la cancelación de su inscripción:

- Puede presentarnos una solicitud por escrito. Comuníquese con Atención al Cliente si necesita más información sobre cómo hacer esto. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).
- *O bien* puede comunicarse con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Nota: Si usted cancela la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y sigue sin una cobertura acreditable de medicamentos recetados durante un período de 63 días seguidos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante. (Si la cobertura es “acreditable”, esto significa que se espera que la cobertura pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). Consulte la Sección 5 del Capítulo 1 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.

El cuadro a continuación le explica cómo debe terminar su membresía en nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
• Otro plan de salud de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Su inscripción en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 se cancelará automáticamente cuando empiece la cobertura de su nuevo plan.
• Medicare Original *con* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Su inscripción en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 se cancelará automáticamente cuando empiece la cobertura de su nuevo plan.
• Medicare Original *sin* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare. o **Nota:** Si usted cancela la inscripción en un plan de medicamentos recetados de Medicare y sigue sin una cobertura acreditable de medicamentos recetados durante un período de 63 días seguidos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante. Consulte la Sección 5 del Capítulo 1 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.	• **Enviarnos una solicitud por escrito para que cancelemos su inscripción.** Comuníquese con Atención al Cliente si necesita más información sobre cómo hacer esto. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). • También puede comunicarse con **Medicare** llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, cualquier día de la semana, para solicitar la cancelación de la inscripción. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. • Su inscripción en Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 se cancelará cuando empiece su cobertura de Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y sus medicamentos a través de nuestro plan

Sección 4.1 Hasta que termine su membresía, sigue siendo miembro de nuestro plan

Si deja Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, puede transcurrir un tiempo antes de que termine su membresía y empiece su nueva cobertura de Medicare. (Consulte la Sección 2 para obtener información sobre cuándo empieza su nueva cobertura). Durante este tiempo, debe seguir recibiendo su atención médica y sus medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Debe seguir usando nuestras farmacias de la red para hacer surtir sus recetas hasta que termine su membresía en nuestro plan.** Generalmente, sus medicamentos recetados solo están cubiertos si se surten en una farmacia de la red, incluso mediante nuestra farmacia de servicio por correo.
- **Si es hospitalizado el día que termina su membresía, en general su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si le dan el alta después del comienzo de su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 debe terminar su membresía en el plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos dar por terminada su membresía en el plan?

Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 debe dar por terminada su membresía en el plan en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si permanece fuera de nuestra área de servicio durante más de seis (6) meses.
    - Si se muda o se va de viaje por un largo tiempo, debe comunicarse con Atención al Cliente para averiguar si el lugar al que va a mudarse o al que va a viajar está dentro del área de nuestro plan. (Los números de teléfono de Atención al Cliente están en la contracubierta de este folleto).
- Si lo encarcelan (es decir, si va a prisión).
- Si usted no es ciudadano de los Estados Unidos o no está en el país de manera legal.
- Si miente u oculta información sobre otros seguros que tenga y que le brinden cobertura de medicamentos recetados.

- Si al momento de su inscripción en nuestro plan brinda deliberadamente información incorrecta y tal información afecta su elegibilidad para inscribirse en nuestro plan. (No podemos obligarlo a dejar nuestro plan por este motivo a menos que primero contemos con la autorización de Medicare).
- Si continuamente se comporta de una manera perturbadora y dificulta nuestra capacidad de brindarles atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarlo a dejar nuestro plan por este motivo a menos que primero contemos con la autorización de Medicare).
- Si permite que otra persona utilice su tarjeta de membresía con el fin de obtener atención médica. (No podemos obligarlo a dejar nuestro plan por este motivo a menos que primero contemos con la autorización de Medicare).
    - Si terminamos su membresía por este motivo, es posible que Medicare derive su caso al inspector general para que lo investigue.
- Si no paga las primas del plan durante tres (3) meses calendario.
    - Debemos avisarle por escrito que dispone de tres (3) meses calendario para pagar la prima del plan antes de que terminemos su membresía.
- Si se le exige que pague la cantidad adicional de la Parte D debido a su ingreso y usted no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en nuestro plan y usted perderá la cobertura de medicamentos recetados.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre cuándo podemos terminar su membresía:

- Puede llamar a **Atención al Cliente** para obtener más información. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto).

Sección 5.2 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud

Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 no puede pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

¿Qué debe hacer si, aun así, lo hacemos?

Si considera que se le está pidiendo que deje nuestro plan por razones relacionadas con su salud, debe comunicarse con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar durante las 24 horas, cualquier día de la semana.

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar una queja si damos por terminada su membresía en nuestro plan

Si terminamos su membresía en nuestro plan, debemos comunicarle por escrito nuestras razones para hacerlo. También debemos explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de dar por terminada su membresía. Puede consultar la Sección 10 del Capítulo 9 para obtener información acerca de cómo presentar una queja.

CAPÍTULO 11

Avisos legales

Capítulo 11. Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre las leyes vigentes 282

SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación 282

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación de pagador secundario de Medicare 282

SECCIÓN 4 Administración de la Evidencia de Cobertura 283

SECCIÓN 5 Colaboración del miembro 283

SECCIÓN 6 Cesión 283

SECCIÓN 7 Responsabilidad del empleador 283

SECCIÓN 8 Responsabilidad de los organismos gubernamentales 283

SECCIÓN 9 Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos 283

SECCIÓN 10 Beneficios de indemnización por accidentes laborales o por responsabilidad civil del empleador 284

SECCIÓN 11 Restitución de un pago en exceso 284

SECCIÓN 12 Lesiones causadas por terceros 284

SECCIÓN 13 Aviso acerca de la participación en el sistema de intercambio de información sobre la salud 285

SECCIÓN 14 Denuncia de fraude, desperdicio y abuso 285

SECCIÓN 1 Aviso sobre las leyes vigentes

Son muchas las leyes que rigen esta *Evidencia de Cobertura* y es posible que se apliquen algunas disposiciones adicionales que la ley exige. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, aun si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento. La ley más importante que se aplica a este documento es el Título XVIII de la Social Security Act (Ley de Seguro Social), así como los reglamentos creados según dicha ley por el organismo Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Asimismo, hay otras leyes federales que pueden aplicarse y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado donde usted vive también pueden ser pertinentes.

SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación

Nuestro plan debe respetar las leyes que lo protegen a usted contra la discriminación o el trato injusto. **No discriminamos a las personas** por su raza, ascendencia, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia siniestral, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrezcan planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales contra la discriminación, que incluyen el Título VI de la Civil Rights Act (Ley de Derechos Civiles) de 1964, la Rehabilitation Act (Ley de Rehabilitación) de 1973, la Age Discrimination Act (Ley contra la Discriminación por Edad) de 1975, la Americans with Disabilities Act (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades), la Sección 1557 de la Affordable Care Act (Ley de Atención Médica Económica), todas las demás leyes pertinentes a las organizaciones que obtienen fondos federales y todas las leyes y normas que correspondan por cualquier otro motivo.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud sobre la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llame a Atención al Cliente. (Los números de teléfono están en la contracubierta de este folleto). Si tiene alguna queja, como un problema con el acceso para sillas de ruedas, Atención al Cliente puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación de pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios de Medicare cubiertos para los cuales Medicare no sea el pagador primario. Según las reglamentaciones del CMS en las Secciones 422.108 y 423.462 del Título 42 del Code of Federal Regulations (CFR, Código de Regulaciones Federales), Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, como Organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de indemnización que ejerce el secretario del

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos al amparo de las reglamentaciones del CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

SECCIÓN 4 Administración de la Evidencia de Cobertura

Es posible que adoptemos políticas, procedimientos e interpretaciones razonables para promover la administración ordenada y eficaz de esta Evidencia de Cobertura.

SECCIÓN 5 Colaboración del miembro

Usted debe completar cualquier solicitud, formulario, declaración, descargo, autorización, formulario de derecho de retención y cualquier otro tipo de documento que solicitemos durante el curso normal de las actividades comerciales o según se especifique en esta Evidencia de Cobertura.

SECCIÓN 6 Cesión

Usted no puede ceder esta Evidencia de Cobertura ni ninguno de los derechos, intereses, reclamaciones por deudas monetarias, beneficios u obligaciones descritos en el presente documento sin nuestro consentimiento previo por escrito.

SECCIÓN 7 Responsabilidad del empleador

No le pagaremos a un empleador por ningún servicio que el empleador deba brindar por ley y, cuando cubramos algún servicio de ese tipo, es posible que le reclamemos al empleador el valor del servicio en cuestión.

SECCIÓN 8 Responsabilidad de los organismos gubernamentales

No le pagaremos a ningún organismo gubernamental un servicio que, por ley, únicamente dicho organismo deba brindar y, cuando cubramos algún servicio de ese tipo, es posible que le reclamemos al organismo gubernamental el valor del servicio en cuestión.

SECCIÓN 9 Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos

No le pagaremos al Departamento de Asuntos de Veteranos (Department of Veterans Affairs) ningún servicio para problemas de salud que, por ley, el Departamento de Asuntos de Veteranos deba brindar y, cuando cubramos algún servicio de ese tipo, es posible que le reclamemos al Departamento de Asuntos de Veteranos el valor del servicio en cuestión.

SECCIÓN 10 Beneficios de indemnización por accidentes laborales o por responsabilidad civil del empleador

Usted puede reunir los requisitos necesarios para recibir pagos u otros beneficios en el marco de la ley de indemnización por accidentes laborales o la ley de responsabilidad civil del empleador. Brindaremos medicamentos cubiertos por la Parte D aunque no sepamos si tiene derecho a recibirlos, pero es posible que reclamemos el valor de los Servicios Cubiertos a las siguientes entidades:

1. Cualquier entidad que brinde beneficios o que adeude un beneficio.

2. Usted, en la medida en que un beneficio sea brindado, deba pagarse o se hubiera exigido que se brinde o se pague si usted hubiera solicitado con diligencia establecer sus derechos a los beneficios en virtud de cualquier ley de indemnización por accidentes laborales o de responsabilidad civil del empleador.

SECCIÓN 11 Restitución de un pago en exceso

Podemos reclamar la restitución de todos los pagos en exceso que hagamos por los servicios a cualquier persona o entidad que reciba dichos pagos en exceso o a cualquier persona u organización que se vea obligada a pagar por los servicios.

SECCIÓN 12 Lesiones causadas por terceros

Si usted sufre una lesión o se enferma debido al acto o la omisión de otra persona (un “tercero”), Blue Shield debe, con respecto a los servicios que se requieran como resultado de esa lesión, brindar los beneficios del plan y contar con un derecho equitativo a la restitución, al reembolso o a otra solución disponible para recuperar las cantidades que Blue Shield pagó por los Servicios que se le brindaron a usted mediante la deducción de cualquier indemnización (se define a continuación) obtenida por usted o en su nombre, otorgada por el tercero responsable de la lesión o enfermedad o en nombre de él, o por parte de la cobertura contra conductores sin seguro o con seguro insuficiente.

Este derecho a la restitución, al reembolso o a otra solución disponible se deduce de cualquier indemnización que usted reciba a raíz de la lesión o enfermedad, incluida cualquier cantidad otorgada o recibida mediante juicio legal, laudo arbitral, acuerdo legal o cualquier otro arreglo, por parte de cualquier tercero o asegurador del tercero, o de la cobertura contra conductores sin seguro o con seguro insuficiente, en relación con la enfermedad o lesión (la “Indemnización”), sin tener en cuenta si usted ha sido “compensado satisfactoriamente” mediante la Indemnización. El derecho a la restitución, al reembolso o a otra solución disponible se circunscribe a esa porción de la Indemnización total que corresponde por los beneficios pagados en relación con dicha lesión o enfermedad, calculados de acuerdo con la Sección 3040 del California Civil Code (Código Civil de California).

Usted tiene la obligación de:

1. Avisar por escrito a Blue Shield sobre cualquier reclamación o acción legal, real o potencial, que usted tenga pensado iniciar o haya iniciado contra el tercero a raíz de los presuntos actos u omisiones que provocaron su lesión o enfermedad, en un plazo máximo de 30 días después de haber enviado o presentado una reclamación o acción legal contra el tercero.

2. Aceptar colaborar plenamente y cumplir con todas las formalidades de cualquier formulario o documentación que se requiera para hacer cumplir este derecho a la restitución, al reembolso o a otras soluciones que estén disponibles.

3. Acordar por escrito reembolsar a Blue Shield por los beneficios pagados por Blue Shield mediante la deducción de cualquier Indemnización cuando dicha Indemnización se obtenga de un tercero, o en nombre de él, o de su asegurador, o de la cobertura contra conductores sin seguro o con seguro insuficiente.

4. Brindar un derecho de retención calculado en conformidad con la Sección 3040 del California Civil Code. El derecho de retención puede ser presentado ante el tercero, el representante o el abogado del tercero o ante el tribunal, a menos que la ley lo prohíba.

5. Responder periódicamente a pedidos de información que tengan que ver con la reclamación al tercero y avisar por escrito a Blue Shield en el transcurso de los diez (10) días siguientes a la obtención de cualquier Indemnización.

El incumplimiento de las cinco normas descritas anteriormente no obrará de ninguna manera como renuncia, liberación ni abandono de los derechos de Blue Shield.

SECCIÓN 13 Aviso acerca de la participación en el sistema de intercambio de información sobre la salud

Blue Shield participa en el sistema de intercambio de información sobre la salud (HIE, por sus siglas en inglés) de **Manifest MedEx**, ya que pone a disposición de Manifest MedEx la información sobre la salud de sus miembros para que los proveedores de atención de la salud autorizados puedan tener acceso a ella. Manifest MedEx es una organización independiente sin fines de lucro, que mantiene una base de datos de las historias clínicas electrónicas de los pacientes en todo el estado. Esta base de datos incluye información sobre la salud que aportan los médicos, los centros de atención de la salud, los planes de servicios de atención de la salud y las compañías de seguros de salud. Los proveedores de atención de la salud autorizados (que incluyen médicos, profesionales de enfermería y hospitales) pueden tener acceso seguro a la información sobre la salud de sus pacientes a través del HIE de Manifest MedEx como apoyo para brindar atención segura y de alta calidad.

Manifest MedEx respeta el derecho a la privacidad que tienen los miembros y cumple con las leyes de privacidad estatales y federales vigentes. Manifest MedEx utiliza sistemas de seguridad de avanzada y técnicas modernas de cifrado de datos para proteger la privacidad de los miembros y la seguridad de su información personal.

Todos los miembros de Blue Shield tienen derecho a indicar a Manifest MedEx que no comparta su información sobre la salud con sus proveedores de atención de la salud. Si bien el hecho de optar por no participar en Manifest MedEx puede limitar la capacidad de su proveedor para tener acceso rápido a información importante relacionada con la atención de su salud, su seguro de salud o la cobertura de beneficios de su plan de salud no se verán afectados por su elección de no participar en Manifest MedEx. Ningún médico u hospital que participe en Manifest MedEx se negará a brindar atención médica a un paciente que decida no participar en el HIE de Manifest MedEx.

Los miembros que no deseen que su información de atención de la salud aparezca en Manifest MedEx deberán completar un formulario por Internet, disponible en https://www.manifestmedex.org/opt-out, o llamar a Manifest MedEx al (888) 510-7142, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora estándar del Pacífico). Las personas con dificultades auditivas pueden comunicarse mediante TTY al 711.

SECCIÓN 14 Denuncia de fraude, desperdicio y abuso

¿Qué es fraude, desperdicio y abuso (FWA, por sus siglas en inglés)?

- El **fraude** es una falsedad intencionada que puede derivar en costos no autorizados para un programa de atención de la salud.
- El **desperdicio** es el uso inapropiado de los fondos o recursos de atención de la salud sin una necesidad justificada para hacerlo.
- El **abuso** es una práctica inconsistente con las buenas prácticas médicas o comerciales que puede derivar, directa o indirectamente, en costos innecesarios para un programa de atención de la salud.

Protéjase a usted mismo y a sus beneficios

- Nunca le brinde a un desconocido su número de Seguro Social, Medicare o plan de salud, ni su información bancaria.
- No brinde su consentimiento para ninguna prueba de laboratorio sin la orden de su médico.
- Es ilegal aceptar cualquier cosa de valor a cambio de servicios médicos.

Esté atento a las pruebas genéticas fraudulentas

Los estafadores abordan a las personas inscritas que son muy confiadas en las ferias de salud locales, los hogares de ancianos, los centros comunitarios, las agencias de salud en el hogar y otros lugares de confianza para realizar pruebas genéticas fraudulentas. Prometen con falsedad que Medicare pagará por la prueba, y usted simplemente debe realizarse un hisopado bucal y brindar su identificación y la información de Medicare para recibir los resultados de la prueba.

Desafortunadamente, estos estafadores ahora tienen su número de Medicare o plan de salud, y pueden facturarle a Medicare miles de dólares por pruebas o incluso servicios que usted nunca recibe. También tienen su información genética personal.

Para denunciar un posible fraude, desperdicio y abuso, comuníquese con:

- **La línea directa para denunciar fraudes de Medicare de Blue Shield of California: (855) 331-4894 (TTY: 711)** o por correo electrónico a: MedicareStopFraud@blueshieldca.com.
- **Medicare al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227),** durante las 24 horas, cualquier día de la semana. Los usuarios del sistema TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 12

Definiciones de términos importantes

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

Apelación: Acción que usted realiza si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar una solicitud de cobertura de servicios de atención de la salud o de medicamentos recetados, o una solicitud de pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, puede solicitar una apelación si no pagamos un medicamento, artículo o servicio que usted considera que debería poder recibir. El Capítulo 9 describe las apelaciones y los pasos que debe seguir para presentar una apelación.

Área de servicio: Área geográfica en la que un plan de salud acepta miembros, siempre y cuando se limite la membresía de acuerdo con el lugar donde vivan las personas. Para los planes que limitan cuáles son los médicos y hospitales que usted puede usar, también suele ser el área donde puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan puede cancelar su inscripción si usted se muda en forma permanente fuera del área de servicio del plan.

Atención al Cliente: Departamento dentro de nuestro plan encargado de responder a sus preguntas sobre la membresía, los beneficios, los reclamos y las apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con Atención al Cliente.

Atención de emergencia: Servicios cubiertos que: 1) brinda un proveedor idóneo para brindar servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar un problema de salud de emergencia.

Atención en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés): Atención de enfermería especializada y servicios de rehabilitación brindados de manera diaria y continua en un centro de enfermería especializada. Algunos ejemplos de atención en un centro de enfermería especializada son la fisioterapia o la aplicación de inyecciones intravenosas que pueden ser suministradas únicamente por un profesional de enfermería diplomado o un médico.

Atención paliativa: La atención paliativa también recibe el nombre de “cuidados para pacientes terminales”. Tienen derecho a optar por la atención paliativa los miembros que tengan seis (6) meses de vida o menos. Nosotros, como su plan, debemos brindarle una lista de centros de atención paliativa en su área geográfica. Si opta por recibir atención paliativa y sigue pagando sus primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Puede seguir obteniendo todos los servicios médicamente necesarios, además de los beneficios suplementarios que ofrecemos. El centro de atención paliativa brinda tratamientos especiales para su estado.

Autorización previa: Aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos que pueden estar incluidos o no en nuestro formulario. Algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene una “autorización previa” de nuestro plan. Los servicios cubiertos que requieren autorización previa están marcados en el Cuadro de Beneficios del Capítulo 4. Algunos medicamentos están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene una “autorización previa” de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos que requieren autorización previa están marcados en el formulario.

Auxiliar de la salud en el hogar: Un auxiliar de la salud en el hogar presta servicios que no exigen las habilidades de un profesional de enfermería o terapeuta autorizados; dichos servicios abarcan la ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados por el médico). Los auxiliares de la salud en el hogar no son diplomados en enfermería ni realizan tratamientos.

Ayuda Complementaria: Programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de los programas de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguros.

Cancelar la inscripción o **cancelación**: Proceso de terminación de su membresía en nuestro plan. La cancelación de la inscripción puede ser voluntaria (cuando es una decisión propia) o involuntaria (cuando no es una decisión propia).

Cantidad de ajuste mensual según el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA): Si, en el informe de declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) de hace 2 años, su ingreso bruto ajustado y modificado (MAGI, por sus siglas en inglés) sobrepasa cierta cantidad, deberá pagar la cantidad de la prima estándar y una cantidad de ajuste mensual según el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA). La IRMAA es una tarifa adicional que se agrega a su prima. Esto afecta a menos del 5% de las personas con Medicare, de modo que la mayoría de las personas no deben pagar una prima mayor.

Cantidad máxima de gastos de bolsillo: Cantidad máxima que usted paga como gastos de bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B dentro de la red. Las cantidades que usted paga por las primas del plan, las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y los medicamentos recetados no cuentan para la cantidad máxima de gastos de bolsillo. Consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4 para obtener información sobre su cantidad máxima de gastos de bolsillo.

Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF): Centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o una lesión y que ofrece una variedad de servicios, como servicios de fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios relacionados con las patologías del habla y el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno hogareño.

Centro quirúrgico ambulatorio: Entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios a personas que no requieren hospitalización y cuya estadía esperada en el centro no exceda las 24 horas.

Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS): Organismo federal que administra Medicare. El Capítulo 2 le explica cómo comunicarse con el CMS.

Cobertura acreditable de medicamentos recetados: Cobertura de medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o una unión) que se espera que pague, en promedio, al menos lo

mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare. Por lo general, las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando reúnen los requisitos necesarios para obtener Medicare, pueden conservar esa cobertura sin pagar una multa si más adelante deciden inscribirse en una cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare): Seguro para colaborar con el pago de medicamentos recetados, vacunas, productos biológicos y algunos suministros que no cubren ni la Parte A ni la Parte B de Medicare para pacientes ambulatorios.

Copago: Cantidad que posiblemente deba pagar como su porción del costo por un servicio o suministro médico, por ejemplo, una visita al médico, una visita al hospital como paciente ambulatorio o un medicamento recetado. El copago es una cantidad fija, en lugar de un porcentaje. Por ejemplo, usted puede pagar $10 o $20 por una visita al médico o un medicamento recetado.

Coseguro: Cantidad que posiblemente deba pagar como su porción del costo por servicios o medicamentos recetados. Normalmente, el coseguro es un porcentaje (por ejemplo, el 20%).

Costo compartido estándar: Costo compartido distinto del costo compartido preferido que se ofrece en una farmacia de la red.

Costo compartido preferido: Costo compartido menor para ciertos medicamentos cubiertos de la Parte D en determinadas farmacias de la red.

Costo compartido: Se refiere a las cantidades que un miembro debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pago: (1) cualquier cantidad de deducible que un plan pueda imponer antes de cubrir servicios o medicamentos; (2) cualquier cantidad de “copago” fijo que un plan exija cuando se recibe un servicio o un medicamento específicos; o (3) cualquier cantidad de “coseguro” (un porcentaje de la cantidad total pagada por un servicio o un medicamento) que un plan exija cuando se recibe un servicio o un medicamento específicos. Es posible que se aplique una “proporción de costo compartido por día” si su médico le receta un determinado medicamento para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago.

Costos de bolsillo: Consulte la definición de “costo compartido” más arriba. El requisito de costo compartido del miembro es la porción que el miembro tiene que pagar por los servicios o medicamentos recibidos. También se denomina “requisito de costo de bolsillo” del miembro.

Cuidado custodial: Atención personal que se brinda en hogares de ancianos, centros de atención paliativa u otros tipos de centros cuando usted no necesita atención médica especializada ni atención de enfermería especializada. El cuidado custodial puede estar a cargo de personas sin entrenamiento ni habilidades profesionales, ya que abarca, por ejemplo, la ayuda con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, comer, acostarse o salir de la cama, sentarse o pararse, desplazarse y usar el baño. También puede incluir la clase de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas practican por sí mismas, como usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado custodial.

Deducible: Cantidad que usted debe pagar por la atención de la salud o los medicamentos recetados antes de que nuestro plan empiece a pagar.

Determinación de cobertura: Decisión sobre si un medicamento que se le ha recetado está cubierto por el plan y, cuando corresponda, determinación de la cantidad que debe pagar por el medicamento. En general, si lleva su receta a una farmacia y la farmacia le comunica que el medicamento recetado no está cubierto por su plan, eso no es una determinación de cobertura. Debe comunicarse con su plan por teléfono o por escrito para solicitar una decisión formal sobre la cobertura. En este folleto, las determinaciones de cobertura se denominan "decisiones de cobertura". El Capítulo 9 le explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Determinación de la organización: El plan Medicare Advantage realiza una determinación de la organización cuando decide si los servicios o artículos están cubiertos o cuánto debe pagar usted por los servicios o artículos cubiertos. En este folleto, las determinaciones de la organización se denominan "decisiones de cobertura". El Capítulo 9 le explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Dispositivos protésicos y ortóticos: Son dispositivos médicos prescritos por su médico u otro proveedor de atención de la salud. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, dispositivos ortopédicos para brazos, columna y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una función o parte interna del cuerpo, incluidos los suministros para estomas y tratamientos de nutrición enteral y parenteral.

Emergencia: Una emergencia médica se presenta cuando usted o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina consideran que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte, la pérdida de una extremidad o la invalidez de una extremidad. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, dolor intenso o un problema de salud que empeora rápidamente.

Equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés): Ciertos equipos médicos que su médico solicita por razones médicas. Algunos ejemplos incluyen andaderas, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros relacionados con la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por un proveedor para ser utilizadas en el hogar.

Etapa de Cobertura Inicial: Etapa anterior a que sus costos totales por medicamentos, incluidas las cantidades que haya pagado usted y que haya pagado su plan en su nombre durante el año, hayan alcanzado $4,430.

Etapa de Cobertura para Catástrofes: Etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D en la cual usted paga un copago o coseguro bajo por sus medicamentos después de que usted o terceros autorizados en su nombre hayan gastado $7,050 en medicamentos cubiertos durante el año cubierto.

Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y revelación de información: Este documento, junto con el formulario de inscripción y otros documentos adjuntos, cláusulas

adicionales u otras coberturas opcionales seleccionadas, describe su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que usted debe hacer como miembro de nuestro plan.

Excepción: Tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que no está en el formulario del patrocinador de su plan (una excepción del formulario) o recibir un medicamento no preferido a un nivel más bajo de costo compartido (una excepción del nivel de medicamento). También puede solicitar una excepción si el patrocinador de su plan le exige que pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que usted solicita o si el plan limita la cantidad o la dosis del medicamento que solicita (una excepción del formulario).

Facturación del saldo: Situación en la que un proveedor (por ejemplo, un médico o un hospital) le factura a un paciente una cantidad mayor que la cantidad de costo compartido permitida por el plan. Como miembro de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2, usted solo debe pagar las cantidades de costo compartido de nuestro plan cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Nosotros no permitimos que los proveedores "facturen el saldo" ni le cobren, de alguna otra manera, una cantidad mayor que el costo compartido que su plan especifica que usted debe pagar.

Farmacia de la red: Farmacia en la que los miembros de nuestro plan pueden recibir sus beneficios de medicamentos recetados. Las denominamos "farmacias de la red" porque tienen un contrato con nuestro plan. En la mayoría de los casos, sus medicamentos recetados están cubiertos solo si la receta se surte en alguna de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: Farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o brindar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. Como se explica en esta Evidencia de Cobertura, la mayoría de los medicamentos que usted obtiene en farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Hospitalización para pacientes internados: Hospitalización después de haber ingresado formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aun si lo internan y permanece internado en el hospital hasta el día siguiente, usted podría ser considerado "paciente ambulatorio".

Indicación médicamente aceptada: Uso de un medicamento aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) o avalado por ciertos libros de referencia. Consulte la Sección 3 del Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada.

Límite de cobertura inicial: Límite máximo de cobertura durante la Etapa de Cobertura Inicial.

Límites en las cantidades: Herramienta de administración que tiene como objetivo limitar el uso de determinados medicamentos por razones de calidad, seguridad o uso. Los límites pueden aplicarse sobre la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o sobre un período determinado.

Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario o "Lista de Medicamentos"): Lista de los medicamentos recetados cubiertos por el plan. El plan selecciona los medicamentos de esta lista con la ayuda de médicos y farmacéuticos. Esta lista incluye tanto medicamentos de marca como medicamentos genéricos.

Medicaid (o Asistencia Médica): Programa conjunto federal y estatal que ayuda a cubrir los costos médicos de algunas personas con ingresos bajos y recursos limitados. Los programas de Medicaid varían según el estado, pero la mayoría de los costos de la atención de la salud están cubiertos si usted cumple con los requisitos tanto para Medicare como para Medicaid. Consulte la Sección 6 del Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

Médicamente necesarios: Servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que cumplen con los estándares aceptados de práctica médica.

Medicamento de marca: Medicamento recetado que fabrica y vende la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de principios activos que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y, generalmente, no están disponibles hasta que la patente del medicamento de marca haya vencido.

Medicamento genérico: Medicamento recetado que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) por tener los mismos principios activos que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento "genérico" tiene la misma eficacia que un medicamento de marca y suele costar menos.

Medicamentos cubiertos: Término que usamos para referirnos a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Medicamentos de la Parte D: Medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer o no todos los medicamentos de la Parte D. (Consulte su formulario para obtener una lista específica de los medicamentos cubiertos). El Congreso excluyó específicamente ciertas categorías de medicamentos para que no estuvieran cubiertas como medicamentos de la Parte D.

Medicare Original ("Medicare tradicional" o Medicare de "pago por servicio"): Quien ofrece Medicare Original es el Gobierno, no un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. Con Medicare Original, los servicios de Medicare están cubiertos a través del pago de cantidades, establecidas por el Congreso, que se realiza a médicos, hospitales y demás proveedores de atención de la salud. Puede acudir a cualquier médico, hospital o proveedor de atención de la salud que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga la porción que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga su porción. Medicare Original se divide en dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico). Además, está disponible en todo el territorio de los Estados Unidos.

Medicare: Programa federal de seguro de salud para personas de 65 años en adelante, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen insuficiencia renal terminal (por lo general, quienes padecen insuficiencia renal permanente y requieren diálisis o un trasplante de riñón). Las personas con Medicare pueden obtener su cobertura de

salud de Medicare por medio de Medicare Original, un plan de costos de Medicare, un plan PACE o un plan Medicare Advantage.

Médico de atención primaria (PCP): Médico u otro proveedor al que consulta primero cuando surgen la mayoría de los problemas de salud. Este se asegura de que usted obtenga la atención que necesita para mantenerse saludable. También es posible que hable con otros médicos y proveedores de atención de la salud sobre su atención y que lo derive a ellos. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar a su médico de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención de la salud. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 3 para obtener información sobre los médicos de atención primaria.

Miembro (miembro de nuestro plan o "miembro del plan"): Persona que tiene Medicare, que reúne los requisitos necesarios para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por el organismo Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Multa por inscripción tardía de la Parte D: Cantidad que se agrega a su prima mensual de la cobertura de medicamentos de Medicare si sigue sin una cobertura acreditable (cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare) durante un período de 63 días seguidos o más luego de reúna por primera vez los requisitos necesarios para inscribirse en un plan de la Parte D. Usted paga esta cantidad superior durante el tiempo que tenga un plan de medicamentos de Medicare. Hay algunas excepciones. Por ejemplo, si usted recibe "Ayuda Complementaria" de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados, no deberá pagar una multa por inscripción tardía.

Nivel de costo compartido: Cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos pertenece a uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, mientras más alto sea el nivel de costo compartido, más alto será el costo que usted deberá pagar por el medicamento.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization, QIO): Grupo de médicos y otros expertos en atención de la salud en ejercicio que reciben un pago del Gobierno federal para controlar y mejorar la atención que reciben los pacientes de Medicare. Consulte la Sección 4 del Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO de su estado.

Parte C: Consulte la definición de "Plan Medicare Advantage (MA)".

Parte D: Programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare. (Con el fin de simplificar, nos referiremos al programa de beneficios de medicamentos recetados como la Parte D).

Período de beneficios: La manera en que nuestro plan y Medicare Original miden el uso que usted hace de los servicios de hospitales y centros de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). Un período de beneficios empieza el día en que usted entra a un hospital o a un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente internado en un hospital (ni atención especializada en un SNF)

durante 60 días seguidos. Si entra a un hospital o a un centro de enfermería especializada después de finalizado un período de beneficios, se iniciará un nuevo período de beneficios. No hay límite en el número de períodos de beneficios.

Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage: Período de tiempo establecido cada año en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura a través de Medicare Original. Si decide cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare en ese momento. El Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage se extiende del 1 de enero al 31 de marzo, y también está disponible durante un período de 3 meses luego de que una persona reúne por primera vez los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare.

Período de Inscripción Anual: Tiempo establecido cada otoño en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o sus planes de medicamentos, o cambiarse a Medicare Original. El Período de Inscripción Anual se extiende del 15 de octubre al 7 de diciembre.

Período de Inscripción Especial: Período establecido en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o volver a Medicare Original. Usted puede reunir los requisitos necesarios para obtener acceso al Período de Inscripción Especial si se muda fuera del área de servicio, si está recibiendo “Ayuda Complementaria” con sus costos de medicamentos recetados, si se muda a un hogar de ancianos o si no cumplimos nuestro contrato con usted.

Período de Inscripción Inicial: Período de tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare cuando reúne por primera vez los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare. Por ejemplo, si usted reúne los requisitos necesarios para obtener acceso a Medicare cuando cumple 65 años, su Período de Inscripción Inicial es el período de siete (7) meses que empieza tres (3) meses antes del mes en el que cumple 65 años, que incluye el mes de su cumpleaños y que termina tres (3) meses después del mes en que cumple 65 años.

Plan de costos de Medicare: Plan administrado por una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) o un Plan Médico Competitivo (Competitive Medical Plan, CMP), de acuerdo con un contrato de reembolso de costos, en conformidad con la Sección 1876(h) de la ley.

Plan de Necesidades Especiales: Un tipo especial de plan Medicare Advantage que brinda atención de la salud más enfocada a determinados grupos de personas, como aquellas que tienen tanto Medicare como Medicaid, residen en un hogar de ancianos o tienen ciertos problemas de salud crónicos.

Plan de salud de Medicare: Se ofrece por medio de una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarles los beneficios de la Parte A y la Parte B a las personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes de costos de Medicare, los programas piloto o de demostración y los Programas de Atención Integral para Personas Mayores (All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan Medicare Advantage (MA) (a veces denominado "Parte C de Medicare"): Plan ofrecido por una compañía privada que firma un contrato con Medicare para brindar todos sus beneficios de la Parte A y de la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser un plan HMO, un plan PPO, un plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o un plan de cuentas de ahorros médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Cuando usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, los servicios de Medicare están cubiertos por el plan; dichos servicios no se pagan en Medicare Original. En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos recetados). Estos planes se denominan **planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados**. Todas las personas que tienen las Partes A y B de Medicare reúnen los requisitos para inscribirse en cualquier plan de salud Medicare Advantage que se ofrezca en su área.

Plan PACE: Un plan PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, Programa de Atención Integral para Personas Mayores) combina servicios de atención médica, social y a largo plazo para personas en estado delicado, a fin de ayudarlas a valerse por sí mismas y a vivir en su comunidad (en lugar de mudarse a un hogar de ancianos) el mayor tiempo posible, además de obtener la atención de alta calidad que necesitan. Las personas inscritas en los planes PACE reciben tanto los beneficios de Medicare como los de Medicaid a través del plan.

Póliza de "Medigap" (seguro suplementario de Medicare): Seguro suplementario de Medicare que venden las compañías de seguros privadas para cubrir las "brechas" de Medicare Original. Las pólizas de Medigap sirven solo para Medicare Original. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

Prima: Pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención de la salud por la cobertura de salud o de medicamentos recetados.

Programa de Descuentos durante la Brecha de Cobertura de Medicare: Programa que brinda descuentos en la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos de la Parte D a los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la Etapa de Brecha de Cobertura y que aún no reciban "Ayuda Complementaria". Los descuentos se basan en acuerdos entre el Gobierno federal y determinados fabricantes de medicamentos. Por esta razón, la mayoría de los medicamentos de marca (no todos) tienen descuento.

Proporción de costo compartido por día: Es posible que se aplique una "proporción de costo compartido por día" si su médico le receta un determinado medicamento para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago. La proporción de costo compartido por día representa el copago dividido por la cantidad de días del suministro mensual de un medicamento. Analice este ejemplo: Si su copago por el suministro de un medicamento para un mes es de $30, y un suministro para un mes según su plan abarca 30 días, entonces su "proporción de costo compartido por día" será de $1 por día. Esto significa que pagará $1 por cada día del suministro cuando haga surtir su receta.

Proveedor de la red: "Proveedor" es el término general que empleamos para los médicos, otros profesionales de atención de la salud, hospitales y otros centros de atención de la salud, autorizados o certificados por Medicare y por el Estado para brindar servicios de atención de la

salud. Los denominamos **"proveedores de la red"** cuando tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestros pagos como pago total y, en algunos casos, para coordinar y brindar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Nuestro plan les paga a los proveedores de la red según los acuerdos que tengamos con dichos proveedores o si los proveedores aceptan brindarle a usted los servicios cubiertos por el plan. Los proveedores de la red también se pueden denominar "proveedores del plan".

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: Proveedor o centro con los que no hemos acordado que coordinen o brinden servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que nuestro plan no emplea, posee ni dirige. Además, no tienen ningún contrato para brindarle a usted servicios cubiertos. En el Capítulo 3 de este folleto se explica cómo usar proveedores o centros fuera de la red.

Queja: El nombre formal de "presentación de una queja" es "presentación de un reclamo". El proceso de presentación de quejas se utiliza *únicamente* para determinados tipos de problemas. Esto abarca problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio de atención al cliente que usted recibe. Consulte también el término "reclamo" en esta lista de definiciones.

Reclamo: Tipo de queja que usted presenta en contra de nuestro plan o en contra de alguna farmacia, incluidas las quejas relacionadas con la calidad de su atención. Este tipo de queja no incluye conflictos relacionados con la cobertura ni con los pagos.

Seguro de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI): Beneficio mensual que el Seguro Social les paga a las personas con ingresos y recursos limitados que tienen alguna discapacidad, son ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Servicios cubiertos por Medicare: Servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare, incluido nuestro plan, deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare.

Servicios cubiertos: Término general que usamos para referirnos a todos los servicios y suministros de atención de la salud cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: Servicios entre los que se incluyen la fisioterapia, la terapia del habla y del lenguaje, y la terapia ocupacional.

Servicios urgentemente necesarios: Servicios brindados para tratar una enfermedad, una lesión o un problema de salud imprevistos, que no son de emergencia y que requieren atención médica inmediata. Los servicios urgentemente necesarios pueden recibirse de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no son accesibles o no están disponibles temporalmente.

Subsidios para personas de bajos ingresos (Low Income Subsidy, LIS): Consulte la definición de "Ayuda Complementaria".

Tarifa por prescripción: Tarifa que se cobra cada vez que se despacha un medicamento cubierto a fin de pagar el costo que representa surtir una receta. Por ejemplo, la tarifa por prescripción cubre el costo del tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y embalar el medicamento recetado.

Tratamiento escalonado: Herramienta de uso que le exige que primero pruebe otro medicamento para tratar su problema de salud antes de que cubramos el medicamento que su médico puede haber recetado inicialmente.

Atención al Cliente de Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2

Modo de contacto	Información de contacto de Atención al Cliente
TEL.	(800) 776-4466 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año. Atención al Cliente también cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., cualquier día de la semana, durante todo el año.
FAX	(877) 251-6671
CORREO	Blue Shield AdvantageOptimum Plan 2 P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856
SITIO WEB	www.blueshieldca.com/medicare

Programa de Defensa y Asesoramiento sobre Seguros de Salud (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) (SHIP de California)

El HICAP es un programa estatal que recibe fondos del Gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre seguros de salud locales a personas que tienen Medicare.

Modo de contacto	Información de contacto
TEL.	(800) 434-0222
TTY	711 Para usar este número, es necesario contar con un equipo telefónico especial. Este número es exclusivo para personas con dificultades auditivas o del habla.
CORREO	California Department of Aging 1300 National Drive, Suite 200, Sacramento, CA 95834
SITIO WEB	https://www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/

Declaración de revelación de información de la PRA*: Según la Paperwork Reduction Act (PRA, Ley de Reducción de Trámites) de 1995, nadie tiene la obligación de responder a una recopilación de información, a menos que esta cuente con un número de control válido de la Office of Management and Budget (OMB, Oficina de Administración y Presupuesto). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si usted tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, comuníquese por escrito a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.*

blue california

Notices available online

Nondiscrimination and Language Assistance Services

Blue Shield complies with applicable state and federal civil rights laws. We also offer language assistance services at no additional cost.
View our nondiscrimination notice and language assistance notice: **blueshieldca.com/notices**.
You can also call for language assistance services: **(866) 346-7198 (TTY: 711)**

If you are unable to access the website above and would like to receive a copy of the nondiscrimination notice and language assistance notice, please call Customer Care at **(800) 776-4466 (TTY: 711)**.

Servicios de asistencia en idiomas y avisos de no discriminación

Blue Shield cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables. También, ofrecemos servicios de asistencia en idiomas sin costo adicional.

Vea nuestro aviso de no discriminación y nuestro aviso de asistencia en idiomas en **blueshieldca.com/notices**. Para obtener servicios de asistencia en idiomas, también puede llamar al **(866) 346-7198 (TTY: 711)**.

Si no puede acceder al sitio web que aparece arriba y desea recibir una copia del aviso de no discriminación y del aviso de asistencia en idiomas, llame a Atención al Cliente al **(800) 776-4466 (TTY: 711)**.

非歧視通知和語言協助服務

Blue Shield 遵守適用的州及聯邦政府的民權法。同時，我們免費提供語言協助服務。
如需檢視我司的非歧視通知和語言幫助通知，請造訪 **blueshieldca.com/notices**。您還可致電尋求語言協助服務：**(866) 346-7198 (TTY: 711)**。

如果您無法造訪上述網站，且希望收到一份非歧視通知和語言幫助通知的副本，請致電客戶服務部，電話：**(800) 776-4466 (TTY: 711)**。

Blue Shield of California is an independent member of the Blue Shield Association

Blue Shield of California 6300 Canoga Avenue, Woodland Hills, CA 91367-2555

blue california