

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Evidencia de Cobertura

Sus Servicios y Beneficios de Salud de Medicare y su Cobertura de Medicamentos Recetados como Miembro del plan Kaiser Permanente Senior Advantage (HMO)

Este documento incluye información detallada sobre su cobertura de atención médica y medicamentos recetados de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815** para obtener información adicional (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc., región del Norte de California (Health Plan) ofrece el plan Kaiser Permanente Senior Advantage. En esta **Evidencia de Cobertura**, las palabras “nosotros”, o “nuestro(a)”, o sus equivalentes implícitos, se refieren al Health Plan. Cuando se usa “plan” o “nuestro plan”, se está aludiendo al plan Kaiser Permanente Senior Advantage (Senior Advantage).

Este documento está disponible de manera gratuita en español y chino. Para obtener información adicional, comuníquese con Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815**. (Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**). El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana.

This document is available for free in Spanish and Chinese. Please contact our Member Services number at **1-800-443-0815** for additional information. (TTY users should call **711**.) Hours are 8 a.m. to 8 p.m., 7 days a week.

Este documento está disponible en braille, en letra grande o en CD si lo necesita. Para solicitarlo, llame a Servicio a los Miembros (los números de teléfono están en la contraportada de este documento).

H0524_23ENCALSP_C

873953146 NCAL

BBP #: 008,013,032,033,038,039,040,041,042,043,
046,051,054,059,060,061,062,063,064 y 065

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



Es posible que los beneficios, las primas, los deducibles, los copagos o el coseguro cambien el 1 de enero de 2024. La lista de medicamentos recetados disponibles, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario. Le avisaremos de los cambios a los miembros afectados con al menos 30 días de anticipación.

En este documento se le explican sus beneficios y derechos. Utilice el documento para comprender los siguientes aspectos:

- La prima y el costo compartido de su plan;
- Sus beneficios médicos y para medicamentos recetados;
- Cómo presentar una queja informal si no está a gusto con el servicio o el tratamiento;
- Cómo contactarnos si necesita ayuda adicional; y,
- Otras protecciones exigidas por la ley de Medicare.

Evidencia de Cobertura de 2023

Índice

Capítulo 1 — Introducción para miembros	9
Sección 1 — Introducción	9
Sección 2 — ¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?.....	11
Sección 3 — Materiales importantes de membresía que recibirá.....	15
Sección 4 — Los costos mensuales de nuestro plan.....	16
Sección 5 — Más información sobre su prima mensual	21
Sección 6 — Mantener actualizada la información de membresía del plan.....	23
Sección 7 — Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	24
Capítulo 2 — Números de teléfono y recursos importantes	26
Sección 1 — Contactos de Kaiser Permanente Senior Advantage (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo contactarse con Servicio a los Miembros).....	26
Sección 2 — Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)	31
Sección 3 — Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)	32
Sección 4 — Organización para el Mejoramiento de la Calidad.....	33
Sección 5 — Seguro Social	34
Sección 6 — Medicaid.....	35
Sección 7 — Información sobre los programas de ayuda para pagar los medicamentos recetados.....	36
Sección 8 — Cómo contactar a la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios.....	38
Sección 9 — ¿Tiene “seguro de grupo” u otro seguro médico proporcionado por un empleador?	39

Capítulo 3 — Cómo usar la cobertura de nuestro plan para sus servicios médicos.....	40
Sección 1 — Qué debe saber para obtener su cobertura de atención médica como miembro de nuestro plan	40
Sección 2 — Obtenga la atención médica que necesita de los proveedores de nuestra red	43
Sección 3 — Cómo obtener servicios cuando tiene una emergencia o una necesidad urgente de atención o durante un desastre.....	48
Sección 4 — ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?.....	51
Sección 5 — ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?.....	51
Sección 6 — Reglas para recibir atención cubierta en una “institución religiosa no médica de cuidado de la salud”	53
Sección 7 — Reglas de titularidad del equipo médico duradero.....	54
Capítulo 4 — Cuadro de Beneficios Médicos (qué tiene cobertura y qué debe pagar)	56
Sección 1 — Descripción de los gastos de bolsillo por servicios cubiertos.....	56
Sección 2 — Consulte en este Cuadro de Beneficios médicos qué servicios tienen cobertura y cuánto debe pagar por ellos.....	59
Sección 3 — ¿Qué servicios no están cubiertos por nuestro plan?	184
Capítulo 5 — Utilización de la cobertura de nuestro plan para sus medicamentos recetados de la Parte D.....	196
Sección 1 — Introducción	196
Sección 2 — Surta sus recetas en una farmacia de la red o a través de nuestro servicio de pedidos por correo.....	196
Sección 3 — Sus medicamentos deben estar incluidos en nuestra “Lista de Medicamentos”	200
Sección 4 — Algunos medicamentos tienen restricciones de cobertura	202

Sección 5 — ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto como desearía que lo estuviera?.....	203
Sección 6 — ¿Qué sucede si cambia la cobertura de uno de sus medicamentos?.....	206
Sección 7 — ¿Qué tipos de medicamentos no cubre nuestro plan?	209
Sección 8 — Surtir una receta	210
Sección 9 — Cobertura de medicamentos de la Parte D en circunstancias especiales	211
Sección 10 — Programas sobre la seguridad de los medicamentos y su administración	213
Capítulo 6 — Cuánto paga por sus medicamentos recetados de la Parte D	216
Sección 1 — Introducción	216
Sección 2 — Lo que paga por un medicamento depende de la “etapa de pago del medicamento” en la que está cuando recibe el medicamento	220
Sección 3 — Le enviaremos informes en los que se explican los pagos de sus medicamentos y se le indica en cuál etapa de pago está	220
Sección 4 — No hay deducible para Senior Advantage.....	222
Sección 5 — Durante la Etapa de Cobertura Inicial, pagamos nuestra parte de los costos de medicamentos y usted paga la suya.....	223
Sección 6 — Costos en la Etapa de Intervalo en la Cobertura	231
Sección 7 — En la Etapa de Cobertura para Catástrofes, pagamos la mayor parte del costo de sus medicamentos.....	235
Sección 8 — Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga por un medicamento depende cómo y dónde los consigue	235

Capítulo 7 — Cómo solicitarnos que paguemos el porcentaje que nos corresponde de una factura que recibe por servicios médicos o medicamentos cubiertos	237
Sección 1 — Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos.....	237
Sección 2 — Cómo solicitar el reembolso o el pago de una factura que recibió	240
Sección 3 — Consideraremos su solicitud de pago y responderemos sí o no.....	241
Capítulo 8 — Sus derechos y responsabilidades.....	242
Sección 1 — Debemos respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro de nuestro plan	242
Sección 2 — Usted tiene algunas responsabilidades como miembro de nuestro plan	249
Capítulo 9 — Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)	251
Sección 1 — Introducción	251
Sección 2 — Dónde obtener más información y ayuda personalizada	252
Sección 3 — ¿Qué proceso debe seguir para solucionar su problema?	252
Sección 4 — Guía básica sobre apelaciones y decisiones de cobertura	253
Sección 5 — Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	256
Sección 6 — Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	264
Sección 7 — Cómo pedirnos cobertura para una extensión de la hospitalización si cree que el médico le da el alta antes de tiempo	274
Sección 8 — Cómo solicitarnos que extendamos la cobertura para ciertos servicios médicos cuando piensa que su cobertura finalizará antes de tiempo	281
Sección 9 — Cómo presentar una apelación de Nivel 3 y superior	287
Sección 10 — Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otros temas	290

Capítulo 10 — Cancelación de la membresía en nuestro plan.....	294
Sección 1 — Introducción a la cancelación de la membresía en nuestro plan	294
Sección 2 — ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	294
Sección 3 — ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?.....	297
Sección 4 — Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan.....	297
Sección 5 — En ciertas situaciones, debemos cancelar su membresía en nuestro plan	298
Capítulo 11 — Notificaciones legales.....	300
Sección 1 — Aviso sobre la ley aplicable	300
Sección 2 — Aviso sobre la no discriminación.....	300
Sección 3 — Aviso sobre los derechos de subrogación de los pagadores secundarios de Medicare	300
Sección 4 — Administración de esta Evidencia de Cobertura	301
Sección 5 — Solicitudes y declaraciones	301
Sección 6 — Cesiones	301
Sección 7 — Honorarios y gastos de abogados y defensores.....	301
Sección 8 — Coordinación de beneficios.....	301
Sección 9 — Responsabilidad del empleador	302
Sección 10 — Evidencia de Cobertura que obliga a los miembros.....	302
Sección 11 — Responsabilidad de agencias gubernamentales.....	302
Sección 12 — Exención de responsabilidad de los miembros	302
Sección 13 — Sin exención.....	302
Sección 14 — Avisos.....	302
Sección 15 — Recuperación de pagos en exceso	303

Sección 16 — Responsabilidad civil de terceros.....	303
Sección 17 — Departamento de Asuntos de Veteranos de EE. UU.....	304
Sección 18 — Beneficios por responsabilidad civil del empleador o compensación del trabajador	305
Sección 19 — Maternidad subrogada.....	305
Sección 20 — Arbitraje vinculante.....	305
Capítulo 12 — Definición de términos importantes	310

Capítulo 1 — Introducción para miembros

Sección 1 — Introducción

Sección 1.1 – Usted está inscrito en Senior Advantage, que es una HMO de Medicare

Usted tiene cobertura de Medicare y ha decidido obtener su cobertura de atención médica de Medicare y de medicamentos recetados por medio de nuestro plan Kaiser Permanente Senior Advantage.

Tenemos la obligación de cubrir todos los servicios de Parte A y Parte B. Sin embargo, el costo compartido y el acceso a proveedores de este plan difiere del de Medicare Original.

Senior Advantage es un plan de organización para el mantenimiento de la salud (HMO) de Medicare Advantage aprobado por Medicare y ejecutado por una compañía privada.

La cobertura de este plan califica como Cobertura de Salud Calificada (QHC) y satisface el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families para obtener más información.

Sección 1.2 – ¿De qué se trata el documento de la Evidencia de Cobertura?

Este documento de **Evidencia de Cobertura** le informa cómo recibir su atención médica y de medicamentos recetados. En él se explican cuáles son sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que usted paga como miembro de nuestro plan y cómo presentar una queja informal si no está a gusto con una decisión o un tratamiento.

Esta **Evidencia de Cobertura** contiene información sobre los siguientes planes, que incluyen la cobertura de medicamentos recetados de Medicare Parte D:

- Kaiser Permanente Senior Advantage Alam., SF, Napa (HMO), que en este documento se denomina “**plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic Alameda (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Alameda**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic Fresno (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del área metropolitana de Fresno**”.
- Kaiser Permanente Sr Advantage Basic Sac., Sonoma (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic SnJoaq (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de San Joaquin**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic Stanis (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Stanislaus**”.
- Kaiser Permanente Sr Adv Basic Contra Costa (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Contra Costa**”.

- Kaiser Permanente Sr Adv Enhanced Contra Costa (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del condado de Contra Costa**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Enhanced Fresno (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del área metropolitana de Fresno**”.
- Kaiser Permanente Sr Adv Enhanced Sac., Sonoma (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Enhanced SnJoaq (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del condado de San Joaquin**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Enhanced Stanis (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del condado de Stanislaus**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic Marin (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Marin**”.
- Kaiser Permanente Sr Adv Enhanced Marin San Mateo (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic SF (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de San Francisco**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic San Mateo (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de San Mateo**”.
- Kaiser Permanente Sr Adv Basic Santa Clara (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Santa Clara**”.
- Kaiser Permanente Sr Adv Enhanced Santa Clara (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del condado de Santa Clara**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Santa Cruz (HMO), que en este documento se denomina “**plan del condado Santa Cruz**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Basic Solano (HMO), que en este documento se denomina “**plan Basic del condado de Solano**”.
- Kaiser Permanente Senior Advantage Enhanced Solano (HMO), que en este documento se denomina “**plan Enhanced del condado de Solano**”.

Si no está seguro del plan en que está inscrito, por favor llame a Servicio a los Miembros o consulte la portada de la **Notificación Anual de Cambios** (o para los nuevos miembros, su formulario de inscripción o la carta de confirmación de la inscripción).

Nota: Consulte el área de servicio geográfica de cada plan que se incluye en esta **Evidencia de Cobertura** en la Sección 2.2 de este capítulo. Para cumplir con los objetivos relacionados con primas, costos compartidos, inscripciones y cancelación de la afiliación, hay varios planes Senior Advantage en nuestra área de servicio de la región, que se describen en la **Evidencia de Cobertura**. Sin embargo, para obtener los servicios cubiertos, recibe atención de proveedores de la red en cualquier lugar de nuestra área de servicio de la región.

Las palabras “cobertura” y “servicios cubiertos” hacen referencia a la atención y los servicios médicos, y los medicamentos recetados disponibles para usted como miembro de nuestro plan.

Es importante que conozca las reglas de nuestro plan y qué servicios están disponibles para usted. Le recomendamos dedicar tiempo a leer detenidamente este documento de **Evidencia de Cobertura**.

Si siente confusión, tiene dudas o alguna pregunta, comuníquese con Servicio a los Miembros.

Sección 1.3 – Información legal acerca de la Evidencia de Cobertura

Esta **Evidencia de Cobertura** forma parte del contrato que establecemos con usted sobre la forma en que cubrimos su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, nuestra **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023** y cualquier aviso que reciba de nosotros respecto a cambios en su cobertura o en las condiciones que afectan a su cobertura. Estos avisos se llaman en ocasiones “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato tendrá vigencia durante los meses en los que usted esté inscrito en Senior Advantage entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Cada año calendario, Medicare nos permite hacer cambios a los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de nuestro plan después del 31 de diciembre de 2023. También podemos elegir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2023.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar nuestro plan cada año. Puede continuar recibiendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan cada año siempre que nosotros sigamos ofreciendo el plan y Medicare renueve la aprobación de nuestro plan.

Sección 2 — ¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?

Sección 2.1 – Sus requisitos de elegibilidad

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

- Tiene tanto Medicare Parte A como Medicare Parte B.
- Vive en nuestra área de servicio (en la Sección 2.2 a continuación se describe nuestra área de servicio). Si ha sido miembro de nuestro plan en forma ininterrumpida desde antes de enero de 1999 y estuvo viviendo fuera de nuestra área de servicio antes de enero 1999, todavía sigue siendo elegible, siempre y cuando no se haya mudado desde antes de enero de 1999. No se considera que las personas encarceladas vivan en el área de servicio, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- Es ciudadano de los Estados Unidos o tiene presencia legal en los Estados Unidos.

Sección 2.2 – Área de servicio de nuestro plan para Senior Advantage

Nuestro plan está disponible solo para aquellas personas que viven en el área de servicio del plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar residiendo en el área de servicio de dicho plan. El área de servicio se describe a continuación.

Plan Senior Advantage para los condados de Alameda, Napa y San Francisco (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye los condados de **Alameda, Napa y San Francisco** en California.

Plan Senior Advantage Basic del condado de Alameda (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Alameda**, en California.

Plan Senior Advantage Basic del condado de San Francisco (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de San Francisco**, en California.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del condado de Contra Costa (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Contra Costa**, en California.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del área metropolitana de Fresno (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio incluye estas partes de condados en California, solo en **los siguientes códigos postales**:

- **Condado de Fresno:** 93242, 93602, 93606–07, 93609, 93611–13, 93616, 93618–19, 93624–27, 93630–31, 93646, 93648–52, 93654, 93656–57, 93660, 93662, 93667–68, 93675, 93701–12, 93714–18, 93720–30, 93737, 93740–41, 93744–45, 93747, 93750, 93755, 93760–61, 93764–65, 93771–79, 93786, 93790–94, 93844 y 93888.
- **Condado de Kings:** 93230, 93232, 93242, 93631 y 93656.
- **Condado de Madera:** 93601–02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636–39, 93643–45, 93653, 93669 y 93720.
- **Condado de Mariposa:** 93601, 93623 y 93653.
- **Condado de Tulare:** 93238, 93261, 93618, 93631, 93646, 93654, 93666 y 93673.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Sacramento**, en California. Además, nuestra área de servicio incluye estas partes de condados en California, **solo en los siguientes códigos postales:**

- **Condado de Amador:** 95640 y 95669.
- **Condado de El Dorado:** 95613–14, 95619, 95623, 95633–35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682 y 95762.
- **Condado de Placer:** 95602–04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677–78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746–47 y 95765.
- **Condado de Sonoma:** 94515, 94922–23, 94926–28, 94931, 94951–55, 94972, 94975, 94999, 95401–07, 95409, 95416, 95419, 95421, 95425, 95430–31, 95433, 95436, 95439, 95441–42, 95444, 95446, 95448, 95450, 95452, 95462, 95465, 95471–73, 95476, 95486–87 y 95492.
- **Condado de Sutter:** 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692 y 95837.
- **Condado de Yolo:** 95605, 95607, 95612, 95615–18, 95645, 95691, 95694–95, 95697–98, 95776 y 95798–99.
- **Condado de Yuba:** 95692, 95903 y 95961.

Plan Senior Advantage Basic del condado de Marin (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Marin** en California.

Plan Senior Advantage Enhanced de los condados de Marin y San Mateo (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye **los condados de Marin y San Mateo**, en California.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del condado de San Joaquin (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de San Joaquin**, en California.

Plan Senior Advantage Basic del condado de San Mateo (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de San Mateo** en California.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del condado de Santa Clara (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio incluye estas partes del **condado de Santa Clara**, solo en los **siguientes códigos postales:** 94022–24, 94035, 94039–43, 94085–89, 94301–06, 94309, 94550, 95002, 95008–09, 95011, 95013–15, 95020–21, 95026, 95030–33, 95035–38, 95042, 95044, 95046, 95050–56, 95070–71, 95076, 95101, 95103, 95106, 95108–13, 95115–36, 95138–41, 95148, 95150–61, 95164, 95170, 95172–73, 95190–94 y 95196.

Plan Senior Advantage del condado de Santa Cruz (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Santa Cruz**, en California.

Plan Senior Advantage Basic del condado de Solano (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Solano**, en California.

Plan Senior Advantage Enhanced del condado de Solano (para personas que viven en el área de servicio de este plan)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Solano**, en California. Además, este plan incluye a los miembros que viven fuera del área de servicio de nuestra región del norte de California si usted ya había estado inscrito en el plan Senior Advantage desde el 31 de diciembre de 1998 y ha vivido fuera de nuestra área de servicio durante todo ese tiempo en la misma dirección.

Planes Senior Advantage Basic o Enhanced del condado de Stanislaus (para personas que viven en el área de servicio de estos planes)

Nuestra área de servicio para este plan incluye el **condado de Stanislaus**, en California.

Si usted tiene la intención de mudarse a un domicilio que está fuera del área de servicio, no puede continuar siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicio a los Miembros para verificar si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, tendrá un periodo de inscripción especial, que le permitirá cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva ubicación.

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

Sección 2.3 – Ciudadano estadounidense o presencia legal en Estados Unidos

Los miembros de los planes de salud Medicare deben ser ciudadanos o residentes legales de los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) nos notificará si usted no reúne los requisitos para seguir siendo un miembro por este motivo. Debemos cancelar su afiliación si no cumple con este requisito.

Sección 3 — Materiales importantes de membresía que recibirá

Sección 3.1 – Su tarjeta de membresía del plan

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de membresía siempre que reciba un servicio cubierto por nuestro plan y para comprar medicamentos recetados en las farmacias de la red. También deberá mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. La siguiente es una tarjeta de membresía de muestra. Así se verá la suya:



Durante el tiempo que sea miembro de este plan NO puede usar su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener servicios médicos. Si usa su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de membresía de Senior Advantage, es posible que deba pagar de su bolsillo el costo total de estos servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que le pidan mostrar su tarjeta si necesita servicios hospitalarios, servicios de cuidados paliativos o participar en estudios de investigación clínica, también llamados ensayos clínicos, aprobados por Medicare.

Si su tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o se la roban, llame inmediatamente a Servicio a los Miembros y le enviaremos una nueva.

Sección 3.2 – Directorio de Proveedores

En el **Directorio de Proveedores** se enumeran los proveedores de la red y los proveedores de equipos médicos duraderos.

Los proveedores de la red son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como pago completo.

Debe obtener los servicios y la atención médica que necesita de los proveedores de nuestra red. Si recibe servicios en otro lugar sin la debida autorización, deberá pagar completamente por ellos. Las únicas excepciones son emergencias, servicios necesarios con urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones donde es irrazonable o imposible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que nuestro plan autoriza el uso de proveedores que no pertenecen a la red.

La lista más reciente de proveedores y suministradores está disponible en nuestro sitio web en **kp.org/directory**. Si no tiene su copia del **Directorio de Proveedores**, puede solicitarla a nuestro Servicio a los Miembros.

1-800-443-0815 (TTY 711), los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m.

Sección 3.3 – Directorio de Farmacias

En el **Directorio de Farmacias** se enumeran las farmacias de la red. Las farmacias de la red son todas las farmacias que han aceptado surtir recetas médicas cubiertas de los miembros del plan. Puede usar el **Directorio de Farmacias** para encontrar la farmacia de la red que desee usar. Consulte la Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener información acerca de cuándo puede usar una farmacia que no pertenece a la red del plan.

Si no tiene el **Directorio de Farmacias**, puede solicitar una copia a Servicio a los Miembros. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en kp.org/directory.

Sección 3.4 – La lista de medicamentos cubiertos (lista de medicamentos recetados disponibles) de nuestro plan

Nuestro plan tiene una **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023**. La llamamos “Lista de Medicamentos”, para abreviar. En ella, se informa qué medicamentos recetados de la Parte D tienen cobertura en virtud del beneficio de la Parte D que se incluye en nuestro plan. El plan selecciona los medicamentos que aparecen en esta lista con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con ciertos requisitos de Medicare. Medicare aprobó nuestra Lista de Medicamentos.

La Lista de Medicamentos también le indica si existe alguna regla que restrinja la cobertura de sus medicamentos. Le proporcionaremos una copia de nuestra Lista de Medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, visite nuestro sitio web (kp.org/seniorrx) o llame a Servicio a los Miembros.

Sección 4 — Los costos mensuales de nuestro plan

Sus costos pueden incluir los siguientes:

- Prima del plan (Sección 4.1).
- Prima mensual de Medicare Parte B (Sección 4.2).
- Prima de beneficios suplementarios opcionales (Sección 4.3).
- Penalización por inscripción tardía en la Parte D (Sección 4.4).
- Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Sección 4.5).

En determinadas situaciones, la prima del plan podría ser menor

El programa “Beneficio Adicional” ayuda a personas con recursos limitados con el pago de sus medicamentos. El Capítulo 2, Sección 7 contiene más información sobre este programa. Si usted reúne los requisitos, inscribirse en el programa podría reducir la prima mensual del plan.

Si ya está inscrito en este programa y recibe ayuda de este, la información sobre las primas de esta **Evidencia de Cobertura** no aplicará en su caso. Le enviamos un documento por separado, llamado “**Cláusula de la Evidencia de Cobertura para quienes reciben Beneficio Adicional para sus medicamentos recetados**” (también conocida como “Cláusula de subsidio por bajos ingresos” o “Cláusula LIS”), que incluye información sobre su cobertura de medicamentos. Si no ha recibido esta cláusula, llame a Servicio a los Miembros y pida la “Cláusula LIS”.

Las primas de Medicare Parte B y Parte D varían según el nivel de ingresos de cada persona. Si tiene alguna pregunta acerca de las primas, consulte la sección llamada “Costos de Medicare de 2023” en su copia del manual **Medicare y Usted** de 2023. Si necesita una copia, puede descargarla del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O puede solicitar una copia impresa por teléfono al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**.

Sección 4.1 – Prima del plan

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual por el plan. La siguiente tabla muestra el monto de la prima mensual de todos los planes que ofrecemos en el área de servicio.

Nombre del plan	Prima del plan
Plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco	\$70
Plan Basic del condado de Alameda	\$0
Plan Basic del condado de San Francisco	\$0
Plan Basic del condado de Contra Costa	\$0
Plan Enhanced del condado de Contra Costa	\$70
Plan Basic del área metropolitana de Fresno	\$0
Plan Enhanced del área metropolitana de Fresno	\$65
Plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma	\$0
Plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma	\$65
Plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo	\$70
Plan Basic del condado de Marin	\$0
Plan Basic del condado de San Mateo	\$0
Plan Basic del condado de San Joaquin	\$0
Plan Enhanced del condado de San Joaquin	\$65
Plan Basic del condado de Santa Clara	\$0
Plan Enhanced del condado de Santa Clara	\$65
Plan del condado de Santa Cruz	\$60
Plan Basic del condado de Solano	\$0
Plan Enhanced del condado de Solano	\$70
Plan Basic del condado de Stanislaus	\$0
Plan Enhanced del condado de Stanislaus	\$65

Nombre del plan	Prima del plan
Si se inscribe para recibir beneficios adicionales, también llamados “beneficios adicionales opcionales”, pagará una prima mensual adicional por tales beneficios. Para obtener más detalles, consulte la Sección 4.3 de este capítulo.	

Sección 4.2 – Prima mensual de Medicare Parte B

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Además de pagar la prima mensual del plan, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan. Esto incluye su prima de la Parte B. También podría incluir una prima de la Parte A, para los miembros que no califican para la Parte A libre de prima.

Sección 4.3 – Prima de beneficios suplementarios opcionales

Si se inscribe para recibir beneficios adicionales, también llamados “beneficios adicionales opcionales”, pagará una prima mensual adicional por tales beneficios. Para más datos, consulte la Capítulo 4, Sección 2.2.

La prima mensual para los beneficios suplementarios opcionales (Advantage Plus) es de **\$14**.

Sección 4.4 – Penalización por inscripción tardía en la Parte D

Algunos miembros deben pagar la penalización por inscripción tardía en la Parte D. La penalización por inscripción tardía en la Parte D es una prima adicional que debe pagar para recibir cobertura de la Parte D si, en cualquier momento, después de que terminó su periodo de inscripción inicial, no tuvo cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados durante un periodo consecutivo de 63 días o más. “Cobertura acreditable de medicamentos de venta con receta” es aquella que satisface los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos el monto equivalente al de la cobertura estándar de medicamentos de venta con receta de Medicare. El costo de la penalización por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D o sin otra cobertura acreditable de medicamentos recetados. Tendrá que pagar esta sanción mientras tenga cobertura de la Parte D.

La sanción por inscripción tardía en la Parte D se agrega a la prima mensual. Le indicaremos el monto de la multa cuando se inscriba por primera vez en nuestro plan.

En los siguientes casos, no tendrá que pagarla:

- Recibe “Beneficio Adicional” por parte de Medicare para pagar los medicamentos recetados.
- Usted no tuvo cobertura acreditable durante menos de 63 días seguidos.

- Ha tenido cobertura acreditable para medicamentos por parte de otra fuente como, por ejemplo, un empleador o sindicato anteriores, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su asegurador o el departamento de recursos humanos le indicará cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Es posible que esta información se envíe en una carta o se incluya en un boletín del plan. Conserve esta información, ya que es posible que la necesite si más adelante se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.
 - ◆ **Nota:** El aviso debe indicar que usted tenía cobertura “acreditable” de medicamentos recetados que se esperaba que pagase al menos el monto cubierto por el plan de medicamentos recetados estándar de Medicare.
 - ◆ **Nota:** Lo siguiente no es una cobertura acreditable de medicamentos recetados: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratuitas ni sitios web con descuentos para medicamentos.

Medicare establece el monto de la multa. Funciona de la siguiente manera:

- Si estuvo sin cobertura de la Parte D ni otra cobertura acreditable de medicamentos recetados durante 63 días o más después de que fue elegible para inscribirse en la Parte D, en el plan se contará la cantidad de meses completos en que no tuvo cobertura. La multa equivale al 1 % de cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14 %.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio de los planes de medicamentos de Medicare en el país del año anterior. Para 2023, el monto de la prima mensual promedio es de \$32.74.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa por la prima mensual promedio y luego redondee el resultado a los 10 centavos más cercanos. En el ejemplo anterior, se multiplicaría 14 % por \$32.74, lo que equivale a \$4.58. Esto se redondea a \$4.60. Este monto se agregaría a la prima mensual de las personas que deban pagar la sanción por inscripción tardía en la Parte D.

Hay tres cosas importantes que debe tener en cuenta sobre esta sanción mensual por inscripción tardía en la Parte D:

- Primero, **la sanción puede cambiar todos los años** porque la prima mensual promedio puede modificarse cada año.
- Segundo, **deberá seguir pagando una multa mensual** mientras esté inscrito en un plan con beneficios para medicamentos de Medicare Parte D, incluso si cambia de plan.
- Tercero, si tiene menos de 65 años y ya cuenta con los beneficios de Medicare, la penalización por inscripción tardía de la Parte D se restablecerá cuando cumpla los 65 años. Después de los 65 años, la penalización por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses que no tenga cobertura después del periodo de inscripción inicial de antigüedad en Medicare.

Si no está de acuerdo con la penalización por inscripción tardía en la Parte D, usted o su representante puede solicitarnos una revisión. En general, debe solicitar esta revisión en un **plazo de 60 días** a partir de la fecha en la primera carta de notificación de la penalización por inscripción tardía que haya recibido. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, es posible que tenga otra oportunidad para solicitar una revisión de la penalización por inscripción tardía.

Sección 4.5 – Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso

Puede que se le exija a algunos miembros que paguen un cargo adicional, conocido como el Monto de Ajuste Mensual Debido a los Ingresos de la Parte D, también conocido como IRMAA. El cargo adicional se calcula con el ingreso bruto ajustado modificado que informó en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace dos años. Si el monto excede un monto determinado, pagará el monto de prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que posiblemente tenga que pagar con base en sus ingresos, consulte <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si tiene que pagar un monto adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta que le informará a cuánto equivaldrá ese monto adicional. El monto adicional se retendrá de su cheque de beneficios del Seguro Social, la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios o la Oficina de Administración de Personal, independientemente de cómo pague generalmente las primas de su plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional que debe. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Debe pagar el monto adicional al gobierno. No se puede pagar con la prima mensual del plan. Si tiene no paga el monto adicional, se cancelará su afiliación al plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.**

Si no está de acuerdo con pagar un monto adicional, puede pedir al Seguro Social que reconsidere la decisión. Para obtener más información sobre cómo hacer esto, contacte al Seguro Social al **1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778)**.

Sección 5 — Más información sobre su prima mensual

Sección 5.1 – Puede pagar la prima del plan de diferentes maneras

Puede pagar la prima del plan de cuatro formas.

Opción 1: Puede pagar con cheque

Podría pagar con cheque y enviarnos por correo directamente el pago de su prima mensual del plan. Debemos recibir su cheque (o giro postal) pagadero a “Kaiser Permanente”, a más tardar, el último día del mes anterior al mes de cobertura a la siguiente dirección:

Kaiser Permanente
P.O. Box 7165
Pasadena, CA 91109-7165

Nota: No puede hacer el pago en persona. Si su banco no cubre el pago, recibirá una factura de cargo por devolución.

Opción 2: Puede inscribirse para el pago automático mensual

Si prefiere, puede hacer que se retire su prima mensual del plan automáticamente de su cuenta bancaria o que se le cargue a su tarjeta de crédito. Si elige el pago automático de la prima del plan, la prima se pagará automáticamente de la cuenta del banco (cuenta corriente o de ahorro) o tarjeta de crédito. La transacción aparecerá en el resumen mensual de su banco o tarjeta de crédito, el cual servirá como registro permanente de pago.

Llame a Servicio a los Miembros para saber cómo comenzar o detener los pagos automáticos de la prima del plan, así como para conocer otros detalles sobre esta opción, por ejemplo, cuándo se hará el retiro mensual de su cuenta y cualquier formulario que deba completar.

También puede administrar las opciones de pago automático, incluido el registro de pago automático en kp.org/payonline.

Opción 3: Puede realizar un pago único por teléfono o en línea

Puede realizar un pago único las 24 horas del día, los 7 días de la semana en línea en kp.org/payonline o por teléfono al **1-866-288-6729**.

Opción 4: Puede solicitar que se descuente la prima del plan de su cheque mensual del Seguro Social

Puede solicitar que se descuente la prima del plan de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con Servicio a los Miembros para obtener más información sobre cómo pagar la prima mensual del plan de esta manera. Será un placer poder ayudarle a establecer esta forma de pago.

Cambiar la manera en la que paga la prima

Si decide cambiar la forma de pago de la prima, pueden pasar hasta tres meses para que se aplique su nueva forma de pago. Mientras nosotros procesamos su solicitud para una nueva forma de pago, usted debe asegurarse de que la prima del plan se pague a tiempo. Para cambiar el método de pago, llame a Servicio a los Miembros, regístrese para una opción de pago automático o realice un pago único en línea.

Podrá pagar la prima del plan por medio de un cheque (ver Opción 1), salvo que se registre en una opción de pago automático (ver Opciones 2 o 4) o si realiza un único pago en línea o por teléfono (ver Opción 3).

¿Qué puede hacer si tiene problemas para pagar la prima del plan?

Debemos recibir la prima del plan en nuestra oficina antes del último día del mes anterior al mes de la cobertura. Si no recibimos su pago antes del primer día del mes de cobertura, le enviaremos un aviso para indicarle la cantidad que debe.

Si se le impone una penalización por inscripción tardía en la Parte D, debe pagarla para conservar su cobertura de medicamentos recetados. Tenemos derecho a cobrar cualquier prima que usted nos deba. Si no recibimos el pago de su prima en un plazo de 60 días y está inscrito en nuestro paquete de beneficios suplementarios opcionales (Advantage Plus), podemos cancelar esos beneficios y no podrá volver a inscribirse para obtener los beneficios sino hasta el 15 de octubre para que la cobertura entre en vigor el 1 de enero.

Si tiene problemas para pagar a tiempo las primas, llame a Servicio a los Miembros para ver si podemos referirlo a un programa de ayuda con los costos.

Si interrumpimos su membresía porque no pagó su prima, tendrá cobertura de salud en virtud de Original Medicare. Además, es posible que no pueda recibir la cobertura de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un nuevo plan durante el periodo de inscripción anual. (Si carece cobertura de medicamentos “acreditable” por más de 63 días, posiblemente tenga que pagar una penalización por inscripción tardía en la Parte D durante todo el tiempo que tenga cobertura de la Parte D).

Si considera que hemos cancelado su membresía por error, puede presentar una queja (también llamada queja formal); consulte el Capítulo 7 para conocer cómo presentar una queja. Si una emergencia por circunstancias fuera de su control causó que no pudiera pagar la prima del plan dentro de nuestro periodo de gracia, puede presentar una queja. En caso de queja, revisaremos nuestra decisión nuevamente. El Capítulo 9, Sección 10 de este documento dice cómo presentar una queja, o puede llamarnos al **1-800-443-0815** entre las 8 a. m. y las 8 p. m., los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**. Debe presentar la solicitud antes de los 60 días posteriores a la fecha en que termine su membresía.

Sección 5.2 – ¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?

No. No podemos cambiar el monto que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el año siguiente, le informaremos al respecto en septiembre y el cambio entrará en vigor el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, el porcentaje de la prima que le corresponde pagar a usted puede modificarse durante el año. Esto sucede si reúne los requisitos para participar en el programa “Beneficio Adicional” o si pierde su elegibilidad para participar en el programa “Beneficio Adicional” durante el año. Si un miembro reúne los requisitos para participar en el programa “Beneficio Adicional” para el pago de sus medicamentos recetados, el programa “Beneficio Adicional” pagará parte de su prima mensual del plan. Un miembro que pierde su elegibilidad para este beneficio durante el año, deberá empezar a pagar la totalidad de la prima mensual. Puede obtener más información sobre el programa “Beneficio Adicional” en el Capítulo 2, Sección 7.

Sección 6 — Mantener actualizada la información de membresía del plan

El registro de su membresía cuenta con información tomada del formulario de inscripción, incluidos su dirección y su número de teléfono. Muestra la cobertura específica del plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de nuestra red necesitan tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su expediente de membresía para saber cuáles de los servicios y medicamentos que usted utiliza tienen cobertura y los montos de costo compartido que debe pagar.** Por lo tanto, es muy importante que nos ayude a mantener esta información siempre actualizada.

Infórmenos de los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otro aspecto de su cobertura de seguro (como su empleador o el de su cónyuge, la compensación del trabajador o Medicaid).
- Si tiene reclamaciones por responsabilidad, como reclamaciones por un accidente de auto.
- Si es admitido en un hogar para ancianos.
- Si recibe atención en un hospital o sala de emergencias fuera del área o que no pertenece a la red.
- Si cambia la persona designada como su responsable (su cuidador, por ejemplo).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** No tiene la obligación de informarle a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tenga la intención de participar, pero le alentamos a que lo haga).

Si esta información cambia, háganoslo saber al comunicarse con Servicio a los Miembros.

También es importante que se comunique con el Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Los teléfonos y la información de contacto del Seguro Social se encuentran en el Sección 5.

Sección 7 — Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otro seguro

Medicare requiere que recopilemos información de usted sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga. Esto se debe a que necesitamos coordinar cualquier otra cobertura que tenga con los beneficios que le otorga nuestro plan. A esto se le llama “**Coordinación de Beneficios**”.

Una vez al año, le enviaremos una carta con todas las otras coberturas médicas o de medicamentos que sabemos que tiene. Le pedimos que lea esta información detenidamente. Si es correcta, no es necesario que haga nada más. Si la información no es correcta o si cuenta con alguna otra cobertura que no se encuentre en la lista, llame a Servicio a los Miembros. Es posible que necesite proporcionar su número de identificación de miembro del plan a sus otros aseguradores (una vez que haya confirmado la identidad de estos) a fin de que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando tiene otro seguro (como la cobertura de salud de grupo de un empleador), existen reglas establecidas por Medicare que deciden si nuestro plan o el otro seguro paga primero. El seguro que paga primero se llama “pagador primario” y paga hasta los límites de su cobertura. El que paga después, llamado “pagador secundario”, solo paga si la cobertura primaria deja costos sin cubrir. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos sin cubrir. Si tiene otro seguro, informe al médico, hospital y farmacia.

Las siguientes reglas se aplican a la cobertura de planes de salud de grupos de empleadores o sindicatos:

- Si tiene cobertura para retirados, Medicare paga primero.
- Si su cobertura del plan de salud de grupo se basa en su empleo actual o en el de algún familiar, quién paga primero depende de la edad, de la cantidad de personas empleadas por el empleador y de si usted tiene Medicare por su edad, una incapacidad o insuficiencia renal terminal (ESRD):
 - ◆ Si tiene menos de 65 años, está discapacitado y usted o algún familiar sigue trabajando, su plan de salud de grupo paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados o si por lo menos un empleador en un plan de empleadores múltiples tiene más de 100 empleados.
 - ◆ Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge sigue trabajando, su plan de salud de grupo paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados o si por lo menos un empleador en un plan de empleadores múltiples tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud de grupo pagará primero durante los primeros 30 meses a partir de la fecha en que haya reunido los requisitos para ser miembro de Medicare.

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

- Seguro sin culpa (incluido el seguro de automóvil).
- Responsabilidad (incluidos seguros de automóvil).
- Beneficios por neumoconiosis.
- Compensación del trabajador.

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

Capítulo 2 — Números de teléfono y recursos importantes

Sección 1 — Contactos de Kaiser Permanente Senior Advantage (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo contactarse con Servicio a los Miembros)

Cómo comunicarse con Servicio a los Miembros del plan

Si necesita ayuda con un reclamo o la facturación, o tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de membresía, llame o escriba a Servicio a los Miembros de Senior Advantage. Será un placer ayudarlo.

MÉTODO	Servicio a los miembros: información de contacto
TELÉFONO	1-800-443-0815 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m. Servicio a los Miembros también ofrece servicios de interpretación para las personas que no hablan inglés.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.
CORREO POSTAL	Su oficina local de Servicio a los Miembros (consulte el Directorio de Proveedores para obtener ubicaciones).
SITIO WEB	kp.org

Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación o una queja sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre los beneficios y la cobertura o sobre la cantidad que pagaremos por los servicios médicos que reciba. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que tomamos.

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre uno de los proveedores de la red, incluida una queja sobre la calidad de la atención. Este tipo de queja no abarca disputas sobre pagos ni cobertura.

Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones sobre la cobertura o realizar apelaciones o quejas sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9, “Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)”. Puede llamarnos si tiene alguna pregunta sobre el proceso de decisiones sobre la cobertura, apelaciones o quejas.

MÉTODO	Decisiones sobre la cobertura, apelaciones o quejas sobre la atención médica: información de contacto
TELÉFONO	1-800-443-0815 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m. Si su decisión de cobertura, apelación o queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida como se indica en el Capítulo 9, llame a la Unidad de Revisiones Aceleradas al 1-888-987-7247 , de 8:30 a. m. a 5 p. m., de lunes a sábado.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.
FAX	Si su decisión de cobertura, apelación o queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida, envíe su solicitud por fax a nuestra Unidad de Revisiones Aceleradas al 1-888-987-2252 .
CORREO POSTAL	Para una decisión normal de cobertura o una queja, escriba a su oficina local de Servicio a los Miembros (consulte el Directorio de Proveedores para obtener ubicaciones). Para una apelación estándar, escriba a la dirección indicada en el aviso de denegación que le enviamos. Si su decisión de cobertura, apelación o queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida, escriba a: Kaiser Permanente Expedited Review Unit P.O. Box 1809 Pleasanton, CA 94566
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja acerca de nuestro plan directamente a Medicare. Para enviar una queja informal en línea a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

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

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre los beneficios y la cobertura o sobre el monto que pagaremos por los medicamentos recetados cubiertos en sus beneficios de la Parte D de su plan. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones sobre la cobertura de los medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 “Qué hacer en caso de tener un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)”.

1-800-443-0815 (TTY 711), los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m.

MÉTODO	Decisiones de cobertura sobre los medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
TELÉFONO	1-877-645-1282 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.
FAX	1-844-403-1028
CORREO POSTAL	OptumRx c/o Prior Authorization P.O. Box 25183 Santa Ana, CA 92799
SITIO WEB	kp.org

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

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que tomamos. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre los medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9, “Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)”. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre el proceso de apelación.

MÉTODO	Apelaciones relacionadas con medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
TELÉFONO	1-866-206-2973 Las llamadas a este número no tienen costo. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. De lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.
FAX	1-866-206-2974
CORREO POSTAL	Kaiser Permanente Medicare Part D Unit P.O. Box 1809 Pleasanton, CA 94566
SITIO WEB	kp.org

Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre sus medicamentos recetados de la Parte D

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguna de las farmacias de la red, incluida una queja sobre la calidad de la atención. Este tipo de queja no abarca disputas sobre pagos ni cobertura. (Si su problema es sobre la cobertura o los pagos de nuestro plan, debe consultar la sección anterior sobre cómo solicitar decisiones sobre la cobertura o presentar apelaciones). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre los medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9, “Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)”.

MÉTODO	Quejas sobre medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
TELÉFONO	1-800-443-0815 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m. Si su queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida, puede llamar a la Unidad de la Parte D al 1-866-206-2973 , de 8:30 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes. Consulte el Capítulo 9 para saber si su problema reúne los requisitos para una decisión rápida.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. De lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.
FAX	Si su queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida, envíe su solicitud por fax a nuestra Unidad de la Parte D al 1-866-206-2974 .
CORREO POSTAL	Para presentar una queja estándar, escriba a su oficina local de Servicio a los Miembros (consulte el Directorio de Proveedores para conocer las ubicaciones). Si su queja reúne los requisitos para recibir una decisión rápida, escriba a: Kaiser Permanente Medicare Part D Unit P.O. Box 1809 Pleasanton, CA 94566
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja acerca de nuestro plan directamente a Medicare. Para enviar una queja informal en línea a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

1-800-443-0815 (TTY 711), los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m.

Dónde debe enviar una solicitud para que paguemos nuestra parte del costo por la atención médica o un medicamento que recibió

Si recibió una factura o pagó por servicios (tal como una factura de un proveedor) que considera que nosotros debemos pagar, quizás necesite pedirnos un reembolso o que paguemos la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7, “Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibe por servicios médicos o medicamentos cubiertos”.

Nota: Si nos envía una solicitud de pago y nosotros rechazamos alguna parte de su solicitud, puede apelar esta decisión. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9, “Qué hacer en caso de tener un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)”.

MÉTODO	Solicitudes de pago: información de contacto
TELÉFONO	<p>1-800-443-0815</p> <p>Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.</p> <p>Nota: Si solicita el pago de un medicamento de la Parte D que haya recetado un proveedor de la red y que haya obtenido en una farmacia de la red, llame a nuestra Unidad de la Parte D al 1-866-206-2973. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.</p>
LÍNEA TTY	<p>711</p> <p>Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.</p>
CORREO POSTAL	<p>Para atención médica, escriba a:</p> <p>Kaiser Permanente Claims Department P.O. Box 12913 Oakland, CA 94604-2923</p> <p>En relación con los medicamentos de la Parte D, debe escribir a:</p> <p>Si está solicitando el pago de un medicamento de la Parte D que fue recetado y suministrado por un proveedor de la red, puede enviar por fax su solicitud al 1-866-206-2974 o enviarnos un correo a:</p> <p>Kaiser Permanente Medicare Part D Unit P.O. Box 1809 Pleasanton, CA 94566</p>
SITIO WEB	kp.org

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

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces llamados “CMS”). Esta agencia tiene un contrato con las organizaciones de Medicare Advantage, incluido nuestro plan.

MÉTODO	Medicare: información de contacto
TELÉFONO	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número no tienen costo. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
LÍNEA TTY	1-877-486-2048 Para usar este número necesita un aparato de teléfono especial y el servicio es únicamente para personas con deficiencias auditivas o del habla. Las llamadas a este número no tienen costo.
SITIO WEB	www.medicare.gov Este es el sitio web oficial del gobierno para Medicare. Le ofrece información actualizada y noticias actuales sobre Medicare. También contiene datos sobre hospitales, hogares para ancianos, médicos, agencias de atención médica domiciliaria y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado. El sitio web de Medicare también ofrece información detallada sobre su elegibilidad para Medicare y sus opciones de inscripción por medio de las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none">• Herramienta de elegibilidad de Medicare: Proporciona información del estado de elegibilidad para Medicare.• Buscador de planes de Medicare: Proporciona información personalizada sobre los planes de medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas de Medigap (seguro suplementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas le ofrecen un cálculo aproximado de cuáles podrían ser sus gastos de bolsillo en diferentes planes de Medicare. También puede usar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre nuestro plan:

MÉTODO	Medicare: información de contacto
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe a Medicare sobre su queja: Puede presentar una queja acerca de nuestro plan directamente a Medicare. Si desea presentar una queja ante Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare se toma en serio sus quejas y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene una computadora, puede recibir ayuda y visitar nuestro sitio web desde una computadora de una biblioteca o un centro para personas de la tercera edad de su localidad. También puede llamar a Medicare y solicitar la información que necesite. Encontrarán la información en el sitio web y la revisarán con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

Sección 3 — Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP) es un programa del gobierno que cuenta con consejeros capacitados en cada estado. En California, el SHIP se llama Programa de Asesoramiento y Defensoría del Seguro Médico (HICAP).

El HICAP es un programa estatal independiente (que no está relacionado con ninguna compañía de seguros o plan de salud) que recibe dinero del gobierno federal para dar asesoramiento gratuito sobre los seguros de salud locales a personas que tienen Medicare.

Los consejeros del HICAP pueden explicarle sus derechos como beneficiario de Medicare, ayudarle a presentar quejas sobre el tratamiento o la atención médica que recibe y ayudarle a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los consejeros del HICAP también pueden ayudarle a responder preguntas o problemas sobre Medicare y a comprender las diferentes opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Método para acceder a SHIP y otros recursos:

- Visite www.medicare.gov.
- Haga clic en “**Hablar con alguien**” en el medio de la página de inicio.
- Ahora tiene las siguientes opciones:
 - ◆ Opción 1: Puede conversar en vivo con un representante de **1-800-MEDICARE**.
 - ◆ Opción 2: Puede seleccionar su estado en el menú desplegable y hacer clic en “Ir”. Esto lo llevará a una página con números de teléfono y recursos específicos para su estado.

MÉTODO	Programa de Asesoramiento y Defensa del Seguro de Salud (SHIP de California): información de contacto
TELÉFONO	1-800-434-0222
LÍNEA TTY	711
CORREO POSTAL	La oficina de HICAP de su condado.
SITIO WEB	www.aging.ca.gov/HICAP/

Sección 4 — Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Existe una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada para prestar servicios a los beneficiarios de Medicare en cada estado. En California, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se llama Livanta.

Livanta tiene un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a los que Medicare les paga para supervisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Livanta es una organización independiente No está relacionada con nuestro plan.

Comuníquese con Livanta si:

- Tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si considera que la cobertura para su hospitalización termina demasiado pronto.
- Si considera que la cobertura de sus servicios de atención médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios recibidos en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) termina demasiado pronto.

MÉTODO	Livanta (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de California): información de contacto
TELÉFONO	1-877-588-1123 Las llamadas a este número no tienen costo. De lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m. Fines de semana y días festivos, de 11 a. m. a 3 p. m.
LÍNEA TTY	1-855-887-6668 Para usar este número necesita un aparato de teléfono especial y el servicio es únicamente para personas con deficiencias auditivas o del habla.
CORREO POSTAL	Livanta BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701-1105
SITIO WEB	www.livantaqio.com

1-800-443-0815 (TTY 711), los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m.

Sección 5 — Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad de una persona para Medicare y de gestionar la inscripción. Los ciudadanos y los residentes legales permanentes de los Estados Unidos mayores de 65 años o que tengan una incapacidad o enfermedad renal crónica terminal y que además, cumplan con ciertas condiciones, reúnen los requisitos para recibir Medicare. Si ya recibe cheques del Seguro Social, su inscripción en Medicare es automática. De lo contrario, tiene que inscribirse en Medicare. Si desea inscribirse en Medicare, puede llamar a un representante del Seguro Social o visitar su oficina local.

El Seguro Social también determina quiénes tienen que pagar un monto adicional para recibir la cobertura de medicamentos de la Parte D, si tienen más ingresos. Si recibió una carta del Seguro Social para comunicarle que debe pagar un monto adicional y tiene preguntas sobre ese monto o si sus ingresos se redujeron debido a un evento que le cambió la vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar que reconsideren su caso.

Si cambia de domicilio o de dirección postal, es importante que se comunique con el Seguro Social para hacérselos saber.

MÉTODO	Seguro Social: información de contacto
TELÉFONO	1-800-772-1213 Las llamadas a este número no tienen costo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 7 p. m. Puede usar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social las 24 horas del día para escuchar información grabada y realizar algunos trámites.
LÍNEA TTY	1-800-325-0778 Para usar este número necesita un aparato de teléfono especial y el servicio es únicamente para personas con deficiencias auditivas o del habla. Las llamadas a este número no tienen costo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 7 p. m.
SITIO WEB	www.ssa.gov

Sección 6 — Medicaid

Medicaid es un programa conjunto de los gobiernos federal y estatal que ayuda a algunas personas con bajos ingresos y recursos limitados a pagar los gastos médicos. Algunas personas con Medicare también son elegibles para Medicaid.

Los programas que se ofrecen por medio de Medicaid ayudan a las personas con Medicare a pagar los costos de Medicare, tales como sus primas, por ejemplo. Estos “Programas de ahorro de Medicare” incluyen lo siguiente:

- **Beneficiario de Medicare calificado (QMB):** Ayuda a pagar las primas de Medicare Parte A y Parte B, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). Algunas personas que tienen QMB también tienen todos los beneficios completos de Medicaid (QMB+).
- **Beneficiario con bajos ingresos especificado de Medicare (SLMB):** Ayuda al pago de las primas de la Parte B. Algunas personas que son SLMB también son elegibles para los beneficios completos de Medicaid (SLMB+).
- **Persona calificada (QI):** Ayuda al pago de las primas de la Parte B.
- **Personas con discapacidades y con trabajo calificadas (QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Comuníquese con Medi-Cal para obtener más información sobre Medicaid y sus programas.

MÉTODO	Medi-Cal (programa de Medicaid de California): información de contacto
TELÉFONO	1-800-541-5555 Las llamadas a este número no tienen costo. Puede usar los servicios telefónicos automatizados de Medi-Cal y obtener información grabada las 24 horas del día.
LÍNEA TTY	711 Para usar este número necesita un aparato de teléfono especial y el servicio es únicamente para personas con deficiencias auditivas o del habla.
CORREO POSTAL	California Department of Health Care Services P.O. Box 997417, MS 4607 Sacramento, CA 95899-7417
SITIO WEB	http://www.cdss.ca.gov/

Sección 7 — Información sobre los programas de ayuda para pagar los medicamentos recetados

El sitio web Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/costs-in-the-coverage-gap/5-ways-to-get-help-with-prescription-costs>) brinda información sobre cómo reducir los costos de los medicamentos recetados. También existen otros programas de asistencia para personas con ingresos limitados, que se describen a continuación.

Programa “Beneficio Adicional” de Medicare.

Medicare ofrece “Beneficio Adicional” para pagar los medicamentos recetados a personas que tienen bajos ingresos y recursos limitados. Los recursos incluyen ahorros e inversiones en acciones, pero no su casa ni su automóvil. Si usted califica, recibirá ayuda para pagar la prima mensual, el deducible anual y los copagos por medicamentos recetados de cualquier plan de medicamentos de Medicare. Este “Beneficio Adicional” también cuenta para el cálculo de los gastos de bolsillo.

Si usted reúne los requisitos automáticamente para participar en el programa “Beneficio Adicional”, Medicare le enviará una carta. No tendrá que postularse. Si no reúne los requisitos automáticamente, es posible que pueda obtener “Beneficio Adicional” para pagar los costos y las primas de sus medicamentos recetados. Para saber si reúne los requisitos para obtener “Beneficio Adicional”, comuníquese con:

- El **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- La Oficina del Seguro Social, al **1-800-772-1213**, de 8 a. m. a 7 p. m., de lunes a viernes. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-800-325-0778** (solicitudes); o
- La oficina estatal de Medicaid (solicitudes) (consulte la Sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto).

Si considera que reúne los requisitos para participar en el programa “Beneficio Adicional” y cree que está pagando un monto incorrecto de costo compartido cuando recibe sus medicamentos recetados en una farmacia, nuestro plan tiene un proceso para que solicite ayuda para obtener evidencia de su nivel de copago correcto, o bien, si usted ya tiene evidencia, para enviárnosla.

Si no está seguro sobre qué evidencia proporcionarnos, llame a una farmacia de la red o a Servicio a los Miembros. Generalmente, es una carta de la oficina estatal de Medicaid o del Seguro Social que confirma que usted reúne los requisitos para participar en el programa “Beneficio Adicional”. La evidencia también puede ser un documento expedido por el estado que contenga su información de elegibilidad relacionada con los Servicios en el Hogar y la Comunidad.

Es posible que usted o su representante designado deba proporcionar la evidencia a una farmacia de la red cuando surta recetas cubiertas de la Parte D, de tal forma que podamos cobrarle el monto adecuado del costo compartido hasta que los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) actualicen sus registros para que su estado actual se vea reflejado. Una vez que los CMS actualicen sus registros, ya no necesitará presentar la evidencia en la farmacia. Proporcione su evidencia de una de las siguientes maneras para que podamos reenviarla a los CMS, a fin de que se haga la actualización correspondiente:

- Escriba a Kaiser Permanente a la siguiente dirección:
California Service Center
Attn: Best Available Evidence
P.O. Box 232407
San Diego, CA 92193-2407
- Envíela por fax al siguiente número **1-877-528-8579**.
- Llévela a una farmacia de la red o a su oficina local de Servicio a los Miembros en un centro de atención de la red.

Cuando recibamos la evidencia que muestre su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema de tal forma que pueda pagar el copago correcto cuando surta su próxima receta médica en la farmacia. Si hace un pago superior a su copago, le reembolsaremos el dinero. Le enviaremos un cheque por el monto que pagó de más o lo compensaremos en copagos futuros. Si la farmacia no le ha cobrado un copago y lo mantiene como una deuda que debe pagar, podemos hacer el pago directamente a la farmacia. Si un estado realizó el pago en su nombre, podemos pagarle directamente al estado. Comuníquese con Servicio a los Miembros si tiene alguna pregunta.

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

El Programa de asistencia de medicamentos contra el SIDA (ADAP) ayuda a los individuos con VIH o SIDA que reúnen los requisitos a que tengan acceso a medicamentos que salvan vidas contra el VIH. Los medicamentos recetados de Medicare Parte D que también se encuentran en el formulario del ADAP califican para ayuda con el costo compartido de las recetas médicas por medio del Programa de asistencia para medicamentos contra el SIDA de California.

Nota: Para ser elegibles para el ADAP que opera en su estado, las personas deben reunir ciertos requisitos, incluida una prueba de residencia en el estado y su condición de VIH, bajos ingresos conforme a la definición del estado y estar sin seguro o con seguro insuficiente. Si cambia de parecer, notifique a su trabajador local de inscripción en el ADAP para que pueda seguir recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame a la central de llamadas de ADAP al **1-844-421-7050** de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos).

Sección 8 — Cómo contactar a la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios

La Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios del país y sus familias. Si recibe los beneficios de Medicare por parte de la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios, es importante que les avise si se muda o cambia de dirección postal. Si tiene alguna pregunta con respecto a los beneficios que brinda la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

MÉTODO	Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios: información de contacto
TELÉFONO	<p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número no tienen costo. Si marca “0”, puede hablar con un representante de la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios (RRB), de 9 a. m. a 3:30 p. m., los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9 a. m. a 12 p. m., los miércoles.</p> <p>Si marca “1”, puede acceder a la Línea de Ayuda automatizada de la RRB y a la información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y días festivos.</p>
LÍNEA TTY	<p>1-312-751-4701</p> <p>Para usar este número necesita un aparato de teléfono especial y el servicio es únicamente para personas con deficiencias auditivas o del habla. Las llamadas a este número tienen costo.</p>
SITIO WEB	rrb.gov/

Sección 9 — ¿Tiene “seguro de grupo” u otro seguro médico proporcionado por un empleador?

Si usted (o su cónyuge) recibe beneficios por parte de su empleador (o el de su cónyuge) o de un grupo de jubilados como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios sindicales o del empleador o a Servicio a los Miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre los beneficios de salud, primas o periodos de inscripción de su empleador (o el de su cónyuge) o de un grupo de jubilados. Los números de teléfono de Servicio a los Miembros están impresos en la contraportada de este documento. También puede llamar al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048)** para realizar preguntas relacionadas con la cobertura de Medicare que le ofrece este plan.

Si tiene otra cobertura de medicamentos recetados por medio de un grupo de jubilados o de su empleador (o el de su cónyuge), comuníquese con el administrador de beneficios de ese grupo. El administrador de beneficios le ayudará a determinar cómo se complementa su cobertura actual para medicamentos recetados con nuestro plan.

Capítulo 3 — Cómo usar la cobertura de nuestro plan para sus servicios médicos

Sección 1 — Qué debe saber para obtener su cobertura de atención médica como miembro de nuestro plan

En este capítulo se explica lo que necesita saber sobre el uso de nuestro plan para obtener atención médica cubierta. Se ofrecen definiciones de algunos términos y se explican las reglas que debe seguir para acceder a tratamientos médicos, servicios médicos, equipos, medicamentos de venta con receta y a otros tipos de atención médica que están cubiertos por nuestro plan.

Para obtener detalles sobre qué atención médica está cubierta por el plan y cuánto paga usted cuando la recibe, use la tabla de beneficios que se encuentra en el próximo capítulo, Capítulo 4, “Cuadro de Beneficios Médicos (qué tiene cobertura y qué debe pagar)”.

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

- Los **“proveedores”** son médicos y otros profesionales de atención médica que están autorizados por el estado para proporcionar atención y servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **“proveedores de la red”** son los médicos y demás profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y el monto de su costo compartido como un pago completo. Tenemos un acuerdo con estos proveedores para que proporcionen servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red nos facturan directamente a nosotros por la atención que le brindan. Al usar uno de estos proveedores de la red, debe pagar un porcentaje del costo de los servicios que le proporcionan.
- Los **“servicios cubiertos”** incluyen toda la atención médica, los servicios, los suministros, el equipo de atención médica y los medicamentos de venta con receta que tienen cobertura de nuestro plan. Los servicios de atención médica cubiertos se encuentran enumerados en la tabla de beneficios, en el Capítulo 4. En el Capítulo 5 se describen sus servicios cubiertos de medicamentos recetados.

Sección 1.2 – Reglas básicas para recibir su atención médica que cubre nuestro plan

Como plan de salud de Medicare, nuestro plan debe cubrir todos los servicios que Original Medicare cubre y debe seguir las reglas de cobertura de Original Medicare.

Por lo general, nosotros cubriremos su atención médica siempre que:

- **La atención que recibe está incluida en el Cuadro de Beneficios Médicos de nuestro plan** (consulte esta tabla en el Capítulo 4 de este documento).
- **La atención que recibió se considera necesaria desde el punto de vista médico.** “Necesario desde el punto de vista médico” significa que los servicios, artículos, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- **Tiene un proveedor de atención primaria (PCP) de la red**, que le brinda atención médica y la supervisa. Como miembro de nuestro plan, lo alentamos a que escoja un PCP de la red (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - ◆ En la mayoría de los casos, el PCP de la red debe darle una referencia previa antes de que pueda usar otros proveedores en la red de nuestro plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. Esto se denomina “referencia” (para obtener más información, consulte la Sección 2.3 de este capítulo).
 - ◆ No se requiere que su PCP le proporcione una referencia para obtener atención de emergencia o servicios necesarios con urgencia. Además, hay otros tipos de atención que puede recibir sin la aprobación previa de su PCP (para obtener más información, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).

- **Debe recibir atención por parte de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor que no pertenece a la red (un proveedor que no es parte de la red de nuestro plan) no estará cubierta. Esto significa que tendrá que pagar al proveedor en su totalidad por los servicios prestados. Existen cuatro excepciones:
 - ◆ Cubrimos la atención de emergencia o los servicios necesarios con urgencia que recibe de un proveedor que no pertenece a la red. Para obtener más información sobre el tema y para saber qué significa servicios de emergencia o urgentes, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - ◆ Si necesita atención médica que Medicare requiere que nuestro plan cubra, pero no hay especialistas en nuestra red que puedan proporcionar esta atención, puede obtenerla de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que paga normalmente dentro de la red si nosotros o nuestro Medical Group autoriza los servicios antes de que usted obtenga la atención. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si hubiera recibido la atención médica de uno de los proveedores de la red. Para obtener información sobre la aprobación para ver a un proveedor que no pertenece a la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
 - ◆ Cubrimos los servicios de diálisis que recibe en los centros de diálisis certificados por Medicare mientras se encuentra temporalmente fuera de nuestra área de servicio o cuando su proveedor de este servicio no está disponible ni accesible temporalmente. El costo compartido que paga al plan por la diálisis nunca puede superar el costo compartido de Original Medicare. Si está fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor que está fuera de la red del plan, su costo compartido no puede superar el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de la red para diálisis no está disponible temporalmente y usted elige obtener servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido de la diálisis puede ser mayor.
 - ◆ Atención médica que recibe de los proveedores de la red en otras regiones de Kaiser Permanente descritas en la Sección 2.3 de este capítulo.

Sección 2 — Obtenga la atención médica que necesita de los proveedores de nuestra red

Sección 2.1 – Debe escoger un proveedor de atención primaria (PCP) que le proporcione y supervise la atención médica

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

Como miembro, puede elegir uno de los proveedores de la red que esté disponible para que sea su proveedor de atención primaria. Su proveedor de atención primaria es un médico que cumple con los requisitos estatales y que está capacitado para proporcionar atención médica primaria. Por lo general, su PCP ejercerá la medicina general (también llamada medicina interna o para adultos y medicina familiar) y, en algunos casos, la obstetricia o ginecología. En algunos centros de atención de la red, si lo prefiere, puede elegir un enfermero con práctica médica o un auxiliar médico disponible para que sea su proveedor de atención primaria. Los PCP se encuentran identificados en el **Directorio de Proveedores**.

Su PCP proporciona, receta o autoriza servicios cubiertos médicamente necesarios. Su PCP le proporcionará la mayor parte de su atención básica o de rutina y le proporcionará una referencia según sea necesario para consultar a otros proveedores de la red para recibir otra atención que necesite. Por ejemplo, para que usted pueda ver a un especialista, por lo general primero necesita obtener la aprobación de su PCP (a esto se le llama obtener una “referencia” para un especialista). Hay algunos tipos de servicios cubiertos que puede obtener por su cuenta sin consultar primero a su PCP (consulte Sección 2.2 de este capítulo).

Su PCP también coordinará su atención. La “coordinación” de su atención incluye consultar a otros proveedores de la red sobre su atención y su progreso. En algunos casos, su PCP tendrá que obtener una autorización previa (aprobación previa) de nosotros (consulte la Sección 2.3 más información de este capítulo).

¿Cómo elige o cambia su PCP?

Puede cambiar su PCP por cualquier motivo y en cualquier momento por otro de nuestros PCP disponibles, incluso si necesita seleccionar un nuevo PCP porque su PCP ya no forma parte de nuestra red de proveedores. Sus elecciones de PCP entrarán en vigencia de inmediato.

Para elegir o cambiar su PCP, por favor llame a nuestro número de selección de médico personal al 1-888-956-1616 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

También puede escoger en kp.org/finddoctors.

Cuando llame, díganos si está viendo a especialistas o recibiendo otros servicios cubiertos que necesiten la aprobación de su PCP (como atención médica a domicilio y equipo médico duradero) para que podamos informarle si necesita una referencia de su nuevo PCP para continuar los servicios. También, en caso de que usted quiera acudir a un determinado especialista u hospital de la red, verifique con nosotros que el PCP haga referencias a ese especialista o que use ese hospital.

Consulte su **Directorio de Proveedores** o llame a Servicio a los Miembros para obtener más información sobre cómo seleccionar un PCP y qué proveedores están aceptando nuevos pacientes.

Sección 2.2 – ¿Qué tipos de atención médica puede obtener sin una referencia de su PCP?

Puede recibir los servicios que se mencionan a continuación sin necesidad de obtener una aprobación previa del PCP:

- Atención de rutina de salud de la mujer, que incluye exámenes del seno, mamografías de detección (radiografías del seno), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando los reciba de un proveedor de la red.
- Vacunas contra la gripe, contra el COVID-19, la hepatitis B y la neumonía, siempre y cuando las reciba de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia de proveedores de la red o que no pertenecen a la red.
- Servicios necesarios con urgencia: servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, siempre que los proveedores de la red no estén disponibles o no se pueda acceder a ellos temporalmente o cuando usted está temporalmente fuera de nuestra área de servicio. Por ejemplo, si necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios se deben necesitar de inmediato y ser médicamente necesarios.
- Servicios de diálisis que recibe en un centro de atención de diálisis certificado por Medicare mientras se encuentra temporalmente fuera de nuestra área de servicio. (Si es posible, llame a Servicio a los Miembros antes de abandonar el área de servicio, para que podamos ayudarle a coordinar la diálisis de mantenimiento mientras esté fuera).
- Segundas opiniones de otro proveedor de la red, excepto cierta atención especializada.
- Citas en las siguientes áreas: optometría, abuso de sustancias y psiquiatría.
- Servicios de atención preventiva, excepto exámenes de detección de aneurisma de la aorta abdominal, terapia médica de nutrición, sigmoidoscopia flexible, colonoscopia de detección, densitometría ósea de detección y análisis de laboratorio.

Sección 2.3 – Cómo recibir atención médica de especialistas y otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que presta servicios de atención para la salud para el tratamiento de una enfermedad o parte del cuerpo específicas. Existen muchos tipos de especialistas. Vea aquí algunos ejemplos:

- Oncólogos, que atienden a los pacientes que tienen cáncer.
- Cardiólogos, que atienden a los pacientes que tienen enfermedades cardíacas.
- Ortopedistas, que atienden a los pacientes que tienen ciertos trastornos óseos, musculares o de las articulaciones.

Referencias de su PCP

Por lo general, acudirá primero con su PCP para atender la mayoría de sus necesidades médicas de rutina. Hay solo unos pocos tipos de servicios cubiertos que puede obtener por su cuenta, sin la aprobación previa de su PCP, los cuales se describen en la Sección 2.2 de este capítulo.

Referencias a proveedores de la red

Cuando su PCP le receta atención que no está disponible de un PCP (por ejemplo, atención especializada), le dará una referencia para ver a un especialista de la red u otro proveedor de la red según sea necesario. Si su PCP le refiere a un especialista de la red, la referencia será para un plan de tratamiento específico. Su plan de tratamiento puede incluir una referencia abierta si se le receta atención continua del especialista. Le enviaremos una referencia por escrito para autorizar una consulta inicial o un número específico de consultas con un especialista de la red. Después de su consulta inicial con el especialista de la red, debe regresar con su PCP, a menos que hayamos autorizado más consultas, de acuerdo con lo que se especifique en la referencia escrita que le demos. No regrese con el especialista de la red después de su consulta inicial a menos que hayamos autorizado consultas adicionales en su referencia. De lo contrario, es posible que los servicios no estén cubiertos.

Autorización previa

Para los artículos y servicios que se mencionan a continuación, su proveedor de la red necesitará obtener una aprobación por adelantado de nuestro plan o del Medical Group (a esto se le llama obtener una “autorización previa”). Solo médicos certificados u otros profesionales médicos debidamente certificados tomarán decisiones sobre las solicitudes de autorización. Si alguna vez no está de acuerdo con las decisiones de autorización, puede presentar una apelación como se describe en el Capítulo 9.

- Servicios y artículos identificados en el Capítulo 4 con una nota al pie (†).
- Si su proveedor de la red decide que usted necesita servicios cubiertos que no están disponibles en los proveedores de la red, recomendará al Medical Group que se le remita a un proveedor que no pertenece a la red dentro o fuera de nuestra área de servicio. La persona designada por el Medical Group autorizará los servicios si determina que los servicios cubiertos son necesarios desde el punto de vista médico y no están disponibles por medio de un proveedor de la red. Las referencias a proveedores que no pertenecen a la red serán para un plan de tratamiento específico, que puede incluir una referencia abierta si se requiere atención continua. Especifica la duración de la referencia sin tener que obtener nuestra aprobación adicional. Pregúntele a su proveedor de la red qué servicios se han autorizado si no está seguro. Si el especialista que no pertenece a la red quiere que usted continúe recibiendo más atención, asegúrese de que la referencia cubra atención adicional. Si no es así, comuníquese con su proveedor de la red.
- Después de que nos notifiquen que usted necesita atención de posestabilización por parte de un proveedor que no pertenece a la red tras recibir atención de emergencia, comentaremos su afección con el proveedor que no pertenece a la red. Si decidimos que usted necesita cuidados posestabilización y que los cuidados estarían cubiertos si los recibiera de un proveedor de la red, autorizaremos la atención por parte de un proveedor que no pertenece a la red únicamente si no podemos hacer los arreglos necesarios para que los reciba de un proveedor de la red (u otro proveedor designado). Para obtener más información, consulte la Sección 3.1 de este capítulo.
- Cirugía de cambio de sexo necesaria desde el punto de vista médico y procedimientos asociados.
- Atención de una institución religiosa no médica de cuidado de la salud descrita en la Sección 6 de este capítulo.
- Si su proveedor de la red hace una referencia escrita o electrónica para una evaluación de un trasplante, el comité asesor regional de trasplantes de Medical Group o la junta o conferencia de caso (si existe) autorizará la referencia si determina que usted es un candidato potencial para el trasplante de órganos y el servicio está cubierto de acuerdo con las pautas de Medicare. Si no existiera una junta o comité de trasplantes, el Medical Group lo referirá a uno o más médicos de un centro de trasplantes, y el Medical Group autorizará los servicios si los médicos del centro de trasplantes determinan que son necesarios desde el punto de vista médico o tienen cobertura de acuerdo con las pautas de Medicare. **Nota:** Un médico de la red puede brindar o autorizar un trasplante de córnea sin seguir este procedimiento de autorización de trasplantes del Medical Group.

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

Podemos realizar cambios en cuanto a los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte del plan durante el año. Si su médico o especialista abandona su plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar en el transcurso del año, Medicare requiere que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Haremos todo lo posible para notificarle con un mínimo de 30 días de anticipación que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
- Lo ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado para que siga atendiendo sus necesidades de atención médica.
- Si está recibiendo tratamiento médico, tiene derecho a solicitar que no se interrumpa el tratamiento necesario desde el punto de vista médico que está recibiendo y nosotros colaboraremos con usted para garantizar que así sea.
- Si nuestra red no tiene un especialista calificado para un servicio cubierto por el plan, debemos cubrir dicho servicio a un costo compartido dentro de la red. La persona designada por el Medical Group autorizará los servicios si determina que los servicios cubiertos son necesarios desde el punto de vista médico y no están disponibles por medio de un proveedor de la red. Las referencias a proveedores que no pertenecen a la red serán para un plan de tratamiento específico, que puede incluir una referencia abierta si se requiere atención continua. Especifica la duración de la referencia sin tener que obtener nuestra aprobación adicional. Pregúntele a su proveedor de la red qué servicios se han autorizado si no está seguro. Si el especialista que no pertenece a la red quiere que usted continúe recibiendo más atención, asegúrese de que la referencia cubra atención adicional. Si no es así, comuníquese con su proveedor de la red.
- Si se entera de que su médico o especialista va a abandonar el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un proveedor nuevo que administre su atención médica.
- Si considera que no le hemos proporcionado un proveedor calificado que reemplace a su proveedor anterior o que su atención no se administra adecuadamente, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de la atención a la QIO, una queja formal sobre la calidad de la atención a nuestro plan o ambas. Consulte Capítulo 9.

Sección 2.4 – Cómo obtener atención de proveedores que no pertenecen a la red

La atención médica que reciba de un proveedor que no pertenece a la red no estará cubierta salvo en los siguientes casos:

- Servicios de emergencia o servicios necesarios con urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre el tema y para saber qué significa servicios de emergencia o urgentes, consulte la Sección 3 de este capítulo.
- Nosotros o el Medical Group autoriza una referencia a un proveedor que no pertenece a la red, según se describe en la Sección 2.3 de este capítulo.
- Servicios de diálisis que recibe en un centro de atención de diálisis certificado por Medicare mientras se encuentra temporalmente fuera de nuestra área de servicio.
- Si visita el área de servicio de otra región de Kaiser Permanente, puede recibir ciertos tipos de atención médica cubiertos de acuerdo con esta **Evidencia de Cobertura** de los proveedores designados en dicha área de servicio. Por favor llame a nuestra línea sobre cómo obtener atención cuando viaja al **19512683900 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto días festivos), o visite nuestro sitio web **kp.org/travel** para obtener más información sobre cómo recibir atención cuando visite el área de servicio de otras regiones de Kaiser Permanente, incluida la información de cobertura y las ubicaciones de los centros de atención. Kaiser Permanente se encuentra en California, Distrito de Columbia, Colorado, Georgia, Hawaii, Maryland, Oregon, Virginia y Washington. **Nota:** Nuestra línea de atención para viajeros también puede responder a preguntas sobre los servicios de atención de urgencia o emergencia cubiertos que recibe en entornos que no pertenecen a la red, incluido cómo obtener el reembolso.

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

Sección 3.1 – Cómo recibir atención si tiene una emergencia médica

¿Qué es una “emergencia médica” y qué debo hacer si tengo una?

Una “emergencia médica” es una situación en la que usted u otra persona prudente sin experiencia profesional, pero con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si cursa un embarazo, la pérdida de un bebé no nacido), la pérdida de una extremidad o de la función de una extremidad, o la insuficiencia grave de una función del organismo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o una condición médica que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo antes posible.** Llame al 911 o vaya al servicio de emergencia u hospital más cercano. Llame a una ambulancia si la necesita. No es necesario que obtenga una aprobación previa ni una referencia de su PCP. No necesita utilizar un médico de la red. Puede obtener atención médica de emergencia con cobertura cuando la necesite, tanto dentro como fuera de los Estados Unidos.
- **Asegúrese de que se notifique a nuestro plan sobre la emergencia lo antes posible.** Necesitaremos hacer un seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona deberá llamarnos, en general, dentro de un plazo de 48 horas, para informarnos sobre la atención de emergencia. Encontrará el número al que debe llamar en el dorso de la tarjeta de membresía del plan.

¿Qué servicios están cubiertos durante una emergencia médica?

Nuestro plan cubre los servicios de ambulancia en los casos en que el traslado a la sala de emergencias por cualquier otro medio puede poner en riesgo su salud. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le proporcionen la atención de emergencia determinarán en qué momento su situación es estable y cuándo termina la emergencia médica.

Después de ese momento, tiene derecho a acceder a la atención de seguimiento para asegurarse de que su estado continúe siendo estable. Sus médicos continuarán tratándole hasta que se comuniquen con nosotros y hagan planes sobre atención adicional. Cubriremos los cuidados posestabilización de seguimiento, según las pautas de Medicare. Es muy importante que su proveedor nos llame para obtener una autorización para cuidados posestabilización antes de que usted reciba la atención del proveedor que no pertenece a la red. En la mayoría de los casos, solo será responsable financieramente si el proveedor fuera de la red o nosotros le notificamos sobre su posible responsabilidad.

Si quienes le brindan la atención de emergencia son proveedores fuera de la red, intentaremos hacer gestiones para que los proveedores de la red se encarguen de su atención tan pronto como su estado y las circunstancias lo permitan.

¿Qué sucede si en realidad no se trataba de una emergencia médica?

A veces es difícil saber si lo que se tiene es una emergencia médica. Por ejemplo, podría solicitar atención de emergencia porque cree que su salud está en grave peligro; luego, es posible que el médico le informe que, después de todo, no era una emergencia médica. Si resulta que no se trataba de una emergencia, cubriremos su atención siempre que usted haya pensado razonablemente que su salud estaba en grave peligro.

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

- Acude con un proveedor de la red para recibir la atención adicional.
- O la atención adicional que recibe es considerada “atención urgente” y usted sigue las reglas para recibir la atención de urgencia (para obtener más información, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Sección 3.2 – Cómo recibir atención cuando tenga una necesidad urgente de servicios

¿Qué son los “servicios necesarios con urgencia”?

Un servicio necesario con urgencia es una situación que no es de emergencia pero que requiere atención médica inmediata y que, dadas las circunstancias, no es posible o razonable recibir esos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir servicios necesarios con urgencia que reciba fuera de la red. Entre algunos ejemplos de servicios necesarios con urgencia se encuentran los siguientes: i) un dolor de garganta intenso que ocurra durante el fin de semana, o ii) el brote imprevisto de una afección conocida cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio.

Sabemos que a veces es difícil saber qué tipo de atención necesita. Por esta razón, contamos con un servicio telefónico de enfermeros de consulta para ayudarlo. Los enfermeros de consulta son enfermeros titulados que recibieron una capacitación especial para evaluar síntomas médicos y brindar consejos por teléfono, siempre que sea apropiado desde el punto de vista médico. Ya sea que llame para pedir un consejo o hacer una cita, puede hablar con un enfermero de consulta.

Con frecuencia, estos enfermeros pueden responder preguntas sobre problemas menores, indicarle qué hacer si un centro de la red está cerrado o aconsejarle qué hacer a continuación, incluido hacer citas de atención de urgencia para el mismo día, si es aconsejable desde el punto de vista médico. Para hablar con un enfermero de consulta las 24 horas del día, los 7 días de la semana o hacer una cita, consulte el **Directorio de Proveedores** para obtener los números de teléfono para programar citas y recibir consejos.

Nuestro plan cubre los servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias:

- Usted se encuentra temporalmente fuera de nuestra área de servicio.
- Los servicios fueron necesarios para tratar una enfermedad o lesión imprevista y evitar un deterioro grave de su salud.
- No era razonable retrasar el tratamiento hasta que regresara a nuestra área de servicio.
- Los servicios se habrían cubierto si los hubiera recibido de un proveedor de la red.

Sección 3.3 – Cómo obtener atención durante un desastre

Si el gobernador del estado, el Secretario de Salud y Servicios Humanos o el Presidente de los Estados Unidos declara el estado de desastre o emergencia en su área geográfica, también tiene derecho a recibir atención de nuestra parte.

Visite el sitio web **kp.org** para obtener información sobre cómo recibir la atención necesaria durante un desastre.

Durante un desastre, si no puede usar un proveedor de la red, nuestro plan le permitirá obtener atención de proveedores fuera de la red con el costo compartido de la red. Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre, es posible que pueda surtir sus medicamentos recetados en una farmacia que no pertenece a la red. Para obtener más información, consulte el Sección 2.5.

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

Sección 4.1 – Puede pedirnos que paguemos el porcentaje que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos

Para informarse sobre qué hacer en caso de que haya pagado más del costo compartido del plan por los servicios cubiertos o de que haya recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 “Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos”.

Sección 4.2 – Si nuestro plan no cubre los servicios, usted tendrá que pagar el costo total

Cubrimos todos los servicios médicamente necesarios como se enumeran en la Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan o servicios obtenidos fuera de la red que no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

En el caso de los servicios cubiertos que tienen un límite de beneficios, también pagará el costo total de cualquier servicio que reciba después de que haya agotado sus beneficios para ese tipo de servicio cubierto. Cualquier monto que pague después de que el beneficio se termine no se tomará en cuenta para el monto del gasto máximo de bolsillo.

Sección 5 — ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?

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

Un estudio de investigación clínica (también llamado “ensayo clínico”) es la forma en la que los médicos y científicos prueban nuevos tipos de atención médica, por ejemplo, la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Algunos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. En los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, por lo general, se solicita que voluntarios participen en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio, y con su interés expreso, alguien que trabaje en este se comunicará con usted para darle más información al respecto y determinar si reúne los requisitos establecidos por los científicos que dirigen el estudio. Puede participar en un estudio aprobado por Medicare siempre y cuando reúna los requisitos para este y entienda y acepte completamente lo que implica participar.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare pagará la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Si nos informa que está participando en un ensayo clínico aprobado, solo será responsable del costo compartido de la red por los servicios que reciba en ese ensayo. Si pagó más de lo que debía, por ejemplo, si ya pagó el monto del costo compartido de Original Medicare, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido de la red. Sin embargo, necesitará proporcionar documentación para mostrarnos el monto que pagó. Mientras esté en un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo el resto de su atención médica (la atención que no está relacionada con el estudio) por medio del plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no necesita informarnos u obtener nuestra aprobación ni la del PCP. No es necesario que los proveedores que lo atienden como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan.

Aunque no necesita una autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le alentamos a informarnos por anticipado cuando decida participar en ensayos clínicos aprobados por Medicare.

Si participa en un estudio que no tiene la aprobación de Medicare, será responsable de pagar todos los costos relacionados con su participación en el estudio.

Sección 5.2 – Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga los costos?

Una vez que se une a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, tiene cobertura de Original Medicare para los artículos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, incluidos los siguientes:

- Alojamiento y comida para una hospitalización que Medicare pagaría incluso si usted no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- El tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones asociados al nuevo tipo de atención.

Después de que Medicare haya pagado su parte de los costos de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido de Original Medicare y su costo compartido de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que pagará el mismo monto por los servicios que reciba como parte del estudio que pagaría si recibiese estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, se le pedirá que proporcione documentación que demuestre el costo compartido que pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo presentar solicitudes de pago.

Le ofrecemos un ejemplo de cómo funciona el costo compartido: Suponga que le realizan un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. También supongamos que su parte de los costos para esta prueba es de \$20 dólares de acuerdo con Original Medicare, pero la prueba sería de \$10 dólares en virtud de los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por la prueba y usted pagaría el copago de \$20 estipulado de acuerdo con Original Medicare. Luego, informaría a su plan que recibió un servicio de un ensayo clínico aprobado y presentaría documentación, como una factura del proveedor al plan. El plan directamente le pagaría \$10. Por ende, su pago neto es de \$10, que es el mismo monto que pagaría de acuerdo con los beneficios de nuestro plan. Tome en cuenta que para recibir un pago de su plan, debe presentar documentación a su plan, tal como una factura del proveedor al plan.

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

- En general, Medicare no pagará por el artículo o servicio nuevo que se investiga en el estudio, a menos que este artículo o servicio tuviese cobertura de Medicare incluso si usted no participara en un estudio.
- Los artículos o servicios que reciba únicamente para obtener información y que no se usen para la atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagaría tomografías computarizadas (TC) mensuales que formen parte del estudio si el tratamiento de su condición médica normalmente requeriría solo una tomografía computarizada.

¿Desea obtener más información?

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

Sección 6 — Reglas para recibir atención cubierta en una “institución religiosa no médica de cuidado de la salud”

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

Una institución religiosa no médica de cuidado de la salud es un centro que proporciona atención para una condición que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si obtener atención en un hospital o centro de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, proporcionaremos en cambio cobertura para recibir cuidados en una institución religiosa no médica de cuidado de la salud. Este beneficio se ofrece solo para los servicios para pacientes hospitalizados de la Parte A (servicios no médicos de cuidado de la salud).

Sección 6.2 – Recibir atención de una institución religiosa no médica de cuidado de la salud

Para obtener atención de una institución religiosa no médica de cuidado de la salud, debe firmar un documento legal que establece que está en contra de manera consciente de recibir tratamiento médico que sea “no exceptuado”.

- La atención médica o tratamiento “no exceptuado” es cualquier tipo de atención médica o tratamiento que sea voluntario y que no sea requerido por ninguna ley federal, estatal o local.
- El tratamiento médico “exceptuado” es la atención médica o el tratamiento que recibe que no es voluntario o que es requerido por alguna ley federal, estatal o local.

Para estar cubierto por nuestro plan, la atención que reciba en una institución religiosa no médica de cuidado de la salud debe satisfacer las siguientes condiciones:

- El centro que proporciona la atención debe tener la certificación de Medicare.
- Nuestra cobertura del plan de servicios que recibe se limita a aspectos no religiosos de la atención.
- Si usted recibe servicios de este tipo de instituciones en un centro de atención, aplican las siguientes condiciones:
 - ◆ Debe tener una condición médica que le permita recibir servicios cubiertos de atención para pacientes hospitalizados o de atención en un centro de enfermería especializada.
 - ◆ Y debe obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de que ingrese en el centro de atención, o no se cubrirá su estancia.

Nota: Los servicios cubiertos están sujetos a las mismas limitaciones y requisitos de costo compartido que los servicios que brindan proveedores de la red, como se describe en los Capítulo 4 y Capítulo 12.

Sección 7 — Reglas de titularidad del equipo médico duradero

Sección 7.1 – ¿Será dueño del equipo médico duradero después de que realice una cierta cantidad de pagos bajo nuestro plan?

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para diabéticos, dispositivos generadores del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital pedidos por un proveedor para uso en el hogar. Determinados artículos, como las prótesis, son siempre propiedad del miembro. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

En Original Medicare, las personas que alquilan ciertos tipos de DME son dueñas del equipo después de realizar copagos del equipo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de nuestro plan, no adquirirá la propiedad de los artículos de DME rentados, independientemente de cuántos copagos realice para estos artículos mientras sea miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME con la cobertura de Original Medicare antes de unirse a nuestro plan.

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

Si no adquirió la titularidad del artículo de DME mientras pertenecía a nuestro plan, tendrá que hacer 13 pagos consecutivos nuevos después de cambiarse a Original Medicare para ser dueño del artículo. Los pagos que realice mientras esté inscrito en el plan no se consideran.

Ejemplo 1: Realizó menos de 12 pagos consecutivos para el artículo en Original Medicare y luego se unió al plan. Los pagos que realizó en Original Medicare no se consideran. Tendrá que realizar 13 pagos a nuestro plan para ser titular del artículo.

Ejemplo 2: Realizó menos de 12 pagos consecutivos para el artículo en Original Medicare y luego se unió al plan. Usted estaba en nuestro plan pero no había obtenido la membresía. Luego, se cambió a Original Medicare. Tendrá que realizar 13 pagos consecutivos nuevos para poder ser el titular del artículo después de regresar a Original Medicare. Todos los pagos previos (a nuestro plan o a Original Medicare) no se consideran.

Sección 7.2 – Reglas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?

Si reúne los requisitos para recibir la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare, nuestro plan cubrirá:

- El alquiler de equipos de oxígeno.
- La entrega de oxígeno y contenido de oxígeno.
- Los tubos y accesorios de oxígeno relacionados para el suministro de oxígeno y su contenido.
- El mantenimiento y los arreglos del equipo de oxígeno.

Si abandona nuestro plan o ya no requiere el equipo de oxígeno desde el punto de vista médico, entonces debe devolver el equipo de oxígeno.

¿Qué pasa si deja su plan y regresa a Original Medicare?

Original Medicare le exige al proveedor del oxígeno que le brinde servicios durante cinco años. Durante los primeros 36 meses, renta el equipo. Los 24 meses restantes, el proveedor brinda el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago por el oxígeno). Después de cinco años, puede decidir continuar con la misma compañía o cambiar a otra. En este momento, el ciclo de cinco años vuelve a comenzar, incluso si continúa con la misma compañía, por lo que pagará los copagos por los primeros 36 meses. Si se une a nuestro plan o lo abandona, el ciclo de cinco años vuelve a comenzar.

Capítulo 4 — Cuadro de Beneficios Médicos (qué tiene cobertura y qué debe pagar)

Sección 1 — Descripción de los gastos de bolsillo por servicios cubiertos

En este capítulo se incluye un Cuadro de Beneficios Médicos que enumera los servicios cubiertos y los montos que debe pagar por cada uno como miembro de nuestro plan. Más adelante en este capítulo, podrá encontrar información acerca de los servicios médicos que no están cubiertos y los límites que se aplican a ciertos servicios. También se explican los límites que se aplican a ciertos servicios. Además, consulte el Capítulo 3, Capítulo 11 y Capítulo 12 para obtener información de cobertura adicional, incluidas las limitaciones (por ejemplo, coordinación de beneficios, equipo médico duradero, atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada y responsabilidad civil de terceros). En la Sección 2.2 de este capítulo, se describen nuestros beneficios suplementarios opcionales.

Sección 1.1 – Tipos de gastos de bolsillo que puede pagar por sus servicios cubiertos

Para entender la información de pagos que le proporcionamos en este capítulo, necesita saber los tipos de gastos de bolsillo que podría pagar por los servicios cubiertos.

- Un **“copago”** es el monto fijo que paga cada vez que recibe determinados servicios médicos. Usted paga el copago cuando recibe un servicio médico a menos que no cobremos todo el costo compartido en el momento y le enviemos una factura después. (El Cuadro de Beneficios Médicos en la Sección 2 de este capítulo le brinda más información sobre sus copagos).
- **“Coseguro”** es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Usted paga el coseguro cuando recibe un servicio médico, a menos que no cobremos todo el costo compartido en el momento y le enviemos una factura después. (El Cuadro de Beneficios Médicos en la Sección 2 de este capítulo le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que reúnen los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario de Medicare calificado (QMB) nunca deben pagar deducibles, copagos o coseguros. Asegúrese de mostrar a su proveedor una prueba de su elegibilidad para Medicaid o QMB, si corresponde.

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

Como usted está inscrito en un plan de Medicare Advantage, existe un límite en el monto total de los gastos de bolsillo cada año por servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por Medicare Parte A y Parte B. Este límite se denomina monto de gastos máximos de bolsillo para servicios médicos. Para el año calendario 2023, este monto es de:

- **\$6,700** para el plan Basic del condado de Solano.
- **\$6,000** para el plan Basic del condado de Alameda, plan Basic del condado de Contra Costa, plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma, plan Basic del condado de Marin, plan Basic del condado de San Francisco, plan Basic del condado de San Mateo o plan Basic del condado de Santa Clara.
- **\$5,500** para el plan Enhanced del condado de Solano.
- **\$4,900** para el plan Basic del área metropolitana de Fresno, plan Basic del condado de San Joaquin, plan del condado de Santa Cruz o plan Basic del condado de Stanislaus.
- **\$4,200** para el plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo.
- **\$3,900** para el plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma, plan Enhanced del condado de Santa Clara, plan Enhanced del condado de Contra Costa o plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco.
- **\$2,500** para el plan Enhanced del área metropolitana de Fresno, plan Enhanced del condado de San Joaquin o plan Enhanced del condado de Stanislaus.

Los montos que paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos de la red se toman en cuenta para este monto máximo de gastos de bolsillo. Los montos que paga por las primas del plan y por sus medicamentos recetados de la Parte D no se toman en cuenta para el monto de gastos máximos de bolsillo. Además, los montos que usted pague por algunos servicios no se toman en cuenta para el monto del gasto máximo de bolsillo. Estos servicios están señalados con un asterisco (*) en el Cuadro de Beneficios Médicos. Si alcanza el monto de gastos máximos de bolsillo de **\$6,700** para miembros del plan Basic del condado de Solano, **\$6,000** para el plan Basic del condado de Alameda, plan Basic del condado de Contra Costa, plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma, plan Basic del condado de Marin, plan Basic del condado de San Francisco, plan Basic del condado de San Mateo o plan Basic del condado de Santa Clara, **\$5,500** para el plan Enhanced del condado de Solano, **\$4,900** para el plan Basic del área metropolitana de Fresno, plan Basic del condado de San Joaquin, plan del condado de Santa Cruz o plan Basic del condado de Stanislaus, **\$4,200** para el plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo, **\$3,900** para el plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma, plan Enhanced del condado de Santa Clara, plan Enhanced del condado de Contra Costa o plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco, o **\$2,500** para el plan Enhanced del área metropolitana de Fresno, plan Enhanced del condado de San Joaquin o plan Enhanced del condado de Stanislaus, no tendrá que pagar ningún gasto 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 las primas del plan y las primas de Medicare Parte B (a menos que esta última sea pagada por Medicaid o por algún otro tercero).

Sección 1.3 – Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen el saldo”

Como miembro de nuestro plan, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por el plan. Es posible que los proveedores no agreguen cargos adicionales independientes como “facturación de saldos”. Esta protección se aplica aun cuando nosotros paguemos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio y aun cuando haya una disputa y no paguemos ciertos cargos del proveedor. Esta protección funciona de la siguiente forma:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad establecida de dinero, por ejemplo, \$15), entonces solo paga ese monto por los servicios cubiertos de un proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces nunca paga más de ese porcentaje. Sin embargo, el costo depende del tipo de proveedor al que acuda:
 - ◆ Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (según se especifica en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - ◆ Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pero que participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para proveedores participantes. (Recuerde, cubrimos servicios de proveedores fuera de la red solo en determinadas situaciones, tal como cuando obtiene una referencia o para emergencias o servicios que se necesitan con urgencia).
 - ◆ Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para proveedores no participantes. (Recuerde, cubrimos servicios de proveedores fuera de la red solo en determinadas situaciones, tal como cuando obtiene una referencia o para emergencias o servicios que se necesitan con urgencia).
- Si cree que un proveedor le “facturó saldos”, llame a Servicio a los Miembros.

Sección 2 — Consulte en este Cuadro de Beneficios Médicos qué servicios tienen cobertura y cuánto debe pagar por ellos

Sección 2.1 – Sus beneficios médicos y los costos como miembro de nuestro plan

El Cuadro de Beneficios Médicos que aparece en las siguientes páginas indica qué servicios cubrimos y qué gastos de bolsillo paga por cada servicio. La cobertura de medicamentos recetados de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5. Los servicios que se mencionan en el Cuadro de Beneficios Médicos están cubiertos únicamente cuando los siguientes requisitos de cobertura se cumplen:

- Los servicios cubiertos por Medicare deben prestarse de acuerdo con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Los servicios (entre ellos, la atención médica, los servicios, los suministros, el equipo y los medicamentos recetados de la Parte B) deben ser necesarios desde el punto de vista médico. “Necesario desde el punto de vista médico” significa que los servicios, artículos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- Recibe la 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, a menos que se trate de atención de urgencia o emergencia o a menos que su plan o un proveedor de la red le hayan dado una referencia. Esto significa que tendrá que pagar al proveedor en su totalidad por los servicios prestados.
- Tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que le proporciona atención médica y la supervisa. En la mayoría de los casos, el PCP debe darle una aprobación por adelantado antes de que pueda acudir con otros proveedores de la red de nuestro plan. A esto se le llama darle una “referencia”.
- Algunos de los servicios que se incluyen en el Cuadro de Beneficios Médicos tienen cobertura solo si su médico u otro proveedor de la red obtienen primero nuestra aprobación por adelantado (a veces llamada “autorización previa”). Los servicios cubiertos que necesitan aprobación previa están marcados en el Cuadro de Beneficios Médicos con una nota al pie de página (†). Además, puede consultar el Capítulo 3, Sección 2.3 para obtener más información sobre las autorizaciones previas, incluidos los servicios que requieren autorización previa y que no se incluyen en el Cuadro de Beneficios Médicos.

Otros datos importantes de nuestra cobertura que debe conocer son los siguientes:

- Al igual que todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Por algunos de estos beneficios, paga más en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Por otros, paga menos. (Si quiere saber más sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual **Medicare y Usted 2023**. Consúltelo en línea en www.medicare.gov o solicite una copia llamando al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**).
- Todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare también están cubiertos por nosotros sin costo para usted. Sin embargo, si también recibe tratamiento o supervisión para una condición médica existente durante la visita en la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un costo compartido a la atención recibida para la condición médica existente.
 - ◆  Verá esta manzana junto a los servicios preventivos en el Cuadro de Beneficios Médicos.
- Si Medicare agrega la cobertura de algún servicio nuevo durante 2023, Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.

Cuadro de Beneficios Médicos

El Cuadro de Beneficios Médicos a continuación describe los beneficios médicos de los siguientes planes Kaiser Permanente Senior Advantage incluidos en esta **Evidencia de Cobertura:**

- Plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco.
- Plan Basic del condado de Alameda.
- Plan Basic del condado de San Francisco.
- Plan Basic del condado de Contra Costa.
- Plan Enhanced del condado de Contra Costa.
- Plan Basic del área metropolitana de Fresno.
- Plan Enhanced del área metropolitana de Fresno.
- Plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo.
- Plan Basic del condado de Marin.
- Plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma.
- Plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma.
- Plan Basic del condado de San Joaquin.
- Plan Enhanced del condado de San Joaquin.
- Plan Basic del condado de San Mateo.
- Plan Basic del condado de Santa Clara.
- Plan Enhanced del condado de Santa Clara.
- Plan del condado de Santa Cruz.

- Plan Basic del condado de Solano.
- Plan Enhanced del condado de Solano.
- Plan Basic del condado de Stanislaus.
- Plan Enhanced del condado de Stanislaus.

Si no está seguro del plan en que está inscrito, por favor llame a Servicio a los Miembros o consulte la portada de la **Notificación Anual de Cambios** (o para los nuevos miembros, su formulario de inscripción o la carta de confirmación de la inscripción).

Nota: Consulte el Capítulo 1, Sección 2.2, para ver el área geográfica de servicio de cada plan incluido en esta **Evidencia de Cobertura**. Para cumplir con los objetivos relacionados con primas, costos compartidos, inscripciones y cancelación de la afiliación, hay varios planes Senior Advantage en nuestra área de servicio de la región, que se describen en la **Evidencia de Cobertura**. Sin embargo, para obtener los servicios cubiertos, recibe atención de proveedores de la red en cualquier lugar de nuestra área de servicio de la región.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
 Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una ecografía de detección única para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si tiene ciertos factores de riesgo y obtiene una referencia para ella de un médico, asistente médico, enfermero con práctica médica o enfermero clínico.	No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Acupuntura para el dolor crónico de la parte baja de la espalda†</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 12 visitas en 90 días para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> ◆ A efectos de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Con una duración de 12 semanas o más. ○ No específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no está asociado a una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.). ○ No asociado a una cirugía. ○ No asociado al embarazo. <p>Se cubren ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que demuestren una mejora. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura al año.</p> <p>El tratamiento debe suspenderse si el paciente no mejora o si presenta regresión.</p> <p>Requisitos del proveedor:</p> <p>Los médicos, según se define en 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social (la Ley), pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p> <p>Los asistentes médicos (PA), enfermeros practicantes (NP)/especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se identifican en 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una maestría o un doctorado en acupuntura o Medicina Oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y, 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que proporciona acupuntura debe estar bajo el nivel apropiado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS requerido por las regulaciones en 42 CFR §§ 410.26 y 410.27.</p>	
<p>La acupuntura no está cubierta por Medicare†</p> <p>Por lo general, la acupuntura se proporciona solo para el tratamiento de las náuseas o como parte de un programa para el control del dolor para el tratamiento del dolor crónico.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> Basic del condado de Alameda: \$5 Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 Basic del condado de Contra Costa: \$5 Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 Basic del condado de Marin: \$5 Basic del condado de San Francisco: \$5 Basic del condado de San Joaquin: \$0 Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 Basic del condado de San Mateo: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<p>Servicios de ambulancia</p> <p>Los servicios cubiertos de ambulancia incluyen los servicios de ambulancia de ala fija, de ala rotativa y terrestre hacia el centro de atención más cercano que pueda brindar atención si estos servicios son proporcionados a un miembro cuya condición médica es tal que otro medio de transporte podría comprometer la salud de la persona o en caso de que sean autorizados por nuestro plan.</p> <p>También cubrimos servicios de una ambulancia autorizada en cualquier parte del mundo sin autorización previa (incluso el transporte a través del sistema de respuesta a emergencias 911 donde esté disponible) si cree razonablemente que tiene una condición médica de emergencia y cree razonablemente que su condición necesita la asistencia clínica de servicios de transporte en ambulancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El traslado que no es de emergencia en ambulancia si se documenta que la afección del miembro es de tal magnitud que otros medios de transporte pueden poner en peligro su salud, y que el traslado en ambulancia es necesario desde el punto de vista médico. 	<p>Usted paga \$200 por cada viaje.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p> Exámenes físicos de rutina anuales</p> <p>Los exámenes físicos de rutina están cubiertos si el examen es de atención preventiva apropiada desde el punto de vista médico de acuerdo con las normas de atención profesional generalmente aceptadas.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para esta atención preventiva.</p>
<p> Visita de bienestar anual</p> <p>Si ha tenido la Parte B durante más de 12 meses, usted tiene derecho a una visita de bienestar anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su salud y factores de riesgo actuales. Esto se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: Su primera visita de bienestar anual puede realizarse en los 12 meses siguientes a su visita preventiva de “Bienvenido a Medicare”. Sin embargo, no necesita haber tenido una visita de “Bienvenido a Medicare” para estar cubierto por las visitas de bienestar anuales después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por la visita de bienestar anual.</p>
<p> Medición de la masa ósea</p> <p>Para las personas calificadas (por lo general, esto incluye a personas con riesgo de perder masa ósea o de padecer osteoporosis), los siguientes servicios se cubren cada 24 meses o con más frecuencia si fuera necesario desde el punto de vista médico: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad del hueso, incluida la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible a la densitometría ósea cubierta por Medicare.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p> Examen de detección de cáncer de seno (mamografía)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: Una mamografía de referencia para las mujeres de entre 35 y 39 años. Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes físicos del seno una vez cada 24 meses. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por las mamografías de detección cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicio, educación y asesoramiento están cubiertos para los miembros que cumplen con determinadas condiciones y cuentan con la orden de un médico. Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que habitualmente son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención primaria, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5
<p> Consulta para reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento de enfermedades cardiovasculares)</p> <p>Cubrimos una visita al año con su proveedor de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede hablarle (si corresponde) sobre el uso de aspirina, revisar su presión arterial y darle consejos para asegurarse de que esté comiendo saludablemente.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo de terapia conductual intensiva para las enfermedades cardiovasculares.</p>
<p> Pruebas de enfermedades cardiovasculares</p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías relacionadas con un riesgo elevado de padecer enfermedades cardiovasculares) una vez cada cinco años (60 meses).</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible a las pruebas de enfermedades cardiovasculares que se cubren cada cinco años.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p> Examen de detección de cáncer cervicouterino y vaginal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: En todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los exámenes ginecológicos están cubiertos una vez cada 24 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene un alto riesgo de cáncer cervicouterino o vaginal, o está en edad de tener hijos y ha tenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos tres años: Una prueba de Papanicolaou cada 12 meses. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por los exámenes pélvicos y las pruebas de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios quiroprácticos†</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: Cubrimos solamente la manipulación de la columna vertebral para corregir la subluxación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Estos servicios con cobertura de Medicare los brinda un proveedor de la red o, si este lo autoriza, un quiropráctico. Para obtener la lista de quiroprácticos de la red, consulte el Directorio de Proveedores. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<p> Examen de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Para personas de 50 años o más, se cubrirá lo siguiente:</p> <p>Sigmoidoscopia flexible (o enema de bario de detección como otra opción) cada 48 meses.</p> <p>Una de las siguientes opciones cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prueba de sangre oculta en materia fecal basada en guayaco (gFOBT). ○ Prueba inmunoquímica fecal (FIT). <p>Prueba de detección colorrectal basada en el ADN cada 3 años.</p> <p>Para personas con alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, cubrimos una colonoscopia de detección (o enema de bario de detección como otra opción) cada 24 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las personas que no tienen un riesgo alto de padecer cáncer colorrectal, cubrimos una colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no durante los 48 meses posteriores a una sigmoidoscopia de detección. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por los exámenes de detección de cáncer colorrectal cubiertos por Medicare.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Procedimientos realizados durante una colonoscopia de detección (por ejemplo, la extirpación de pólipos). Las colonoscopias después de una prueba gFOBT o FIT positiva o una prueba de detección de sigmoidoscopia flexible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota: Otras colonoscopias están sujetas a los costos compartidos correspondientes mencionados en esta tabla. 	<p>\$0</p>
<p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios de profilaxis dental (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y rayos X dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, cubrimos cierta atención dental preventiva e integral a través de nuestro acuerdo con Delta Dental of California (“Delta Dental”) y su programa DeltaCare USA Dental HMO. DeltaCare USA proporciona la atención dental preventiva e integral que se detalla a continuación a través de una red de dentistas contratados por Delta Dental para proporcionar servicios dentales. Para obtener información sobre proveedores dentales, consulte la lista de DeltaCare USA incluida en nuestro Directorio de Proveedores Dentales.</p> <p>Seleccionaremos un dentista de DeltaCare USA para que le atienda y le envíe información sobre su dentista asignado, incluida la información de contacto y su tarjeta de identificación dental. Puede seleccionar un dentista de DeltaCare diferente comunicándose con DeltaCare. Si DeltaCare recibe su solicitud para cambiar de dentista antes del día 21 del mes, el cambio de su dentista asignado entrará en vigencia el primero del mes siguiente (las solicitudes recibidas después del día 21 del mes entrarán en vigencia el primero del mes posterior al mes siguiente). Puede obtener más información sobre su dentista asignado o escoger otro dentista en línea en deltadentalins.com. También puede llamar al Servicio al Cliente de Delta Dental al 1-877-644-1774, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, los 7 días de la semana; del</p>	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, (los usuarios de la línea TTY deben llamar al 711).</p> <p>Para que se cubran los servicios, los miembros deben recibir la atención dental del dentista asignado de DeltaCare USA, excepto para emergencias y autorizaciones por escrito para atención especializada cubiertas que Delta Dental haya aprobado con antelación.</p> <p>Si un procedimiento no aparece en la siguiente lista, no está cubierto. El dentista de DeltaCare USA aplicará los beneficios que se mencionan a continuación según lo considere apropiado. Estos beneficios están sujetos a las exclusiones y limitaciones mencionadas en la Sección 3.2 de este capítulo.</p> <p>Nota: Existen beneficios dentales adicionales que se cubren si está inscrito en los beneficios adicionales opcionales (Advantage Plus) descritos en la Sección 2.2 de este capítulo.</p>	
<p>Servicios preventivos e integrales cubiertos</p> <ul style="list-style-type: none"> • D4910: Mantenimiento periodontal: 1 tratamiento cada 12 meses. • D0120: Evaluación bucal periódica. • D0140: Evaluación bucal limitada. • D0150: Evaluación bucal integral. • D0160: Evaluación bucal detallada y exhaustiva: los exámenes están limitados a dos por periodo de 12 meses. • D0180: Evaluación periodontal integral. • D0220: Radiografía intrabucal: primera imagen radiográfica periapical. • D0230: Radiografías intrabucales: todas las imágenes radiográficas periapicales adicionales. • D0240: Radiografía intrabucal: imagen radiográfica oclusiva. • D0270: Radiografías de mordida: una imagen radiográfica limitada a dos por periodo de 12 meses. 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • D0272: Radiografías de mordida: dos imágenes radiográficas limitadas a dos por periodo de 12 meses. • D0274: Radiografías de mordida: cuatro imágenes radiográficas, limitadas a una serie cada 6 meses. • D0419: Evaluación de flujo salival por medida. • D1110: Limpieza profiláctica: limitada a dos por periodo de 12 meses. • D4341: Tartrectomía y alisado radicular: cuatro dientes o más por cuadrante; limitado a 4 cuadrantes durante un periodo de 12 meses consecutivos. • D4342: Tartrectomía y alisado radicular: uno a tres dientes por cuadrante; limitado a 4 cuadrantes durante un periodo de 12 meses consecutivos. • D4346: Raspado en presencia de inflamación gingival moderada o importante generalizada: boca completa, después de evaluación oral, limitado a dos por periodo de 12 meses. <p>Nota: si está inscrito en la Advantage Plus, nuestro paquete opcional de beneficios suplementarios, cuenta con cobertura dental adicional. Para obtener más detalles, consulte la Sección 2.2 de este capítulo.</p>	
<p> Detección de la depresión</p> <p>Cubrimos una evaluación de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un centro de atención primaria que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento o referencias.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por una visita anual de evaluación de depresión.</p>
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (que incluye pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o antecedentes de azúcar en sangre anormal (glucosa). Las pruebas también se pueden cubrir si cumple otros requisitos, como tener sobrepeso y contar con antecedentes familiares de diabetes.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
Sobre la base de los resultados de estas pruebas, puede ser elegible para hasta dos pruebas de detección de la diabetes cada 12 meses.	
<p>Suministros y servicios para el diabético, y capacitación para el autocontrol de la diabetes</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (que usen insulina o no), los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • † Suministros para monitorear su glucosa en la sangre: Monitor de glucosa en la sangre, tiras reactivas para medir el nivel de glucosa en la sangre, dispositivos de lancetas, lancetas y soluciones de control de glucosa para comprobar la exactitud de las tiras reactivas y monitores. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • † Para personas con diabetes que tienen la enfermedad grave del pie diabético: Un par de zapatos terapéuticos moldeados a su medida por año calendario (incluidas las plantillas correspondientes) y dos pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos de profundidad y tres pares de plantillas (además de las plantillas extraíbles no personalizadas que vienen con los zapatos). La cobertura incluye el ajuste. 	Coseguro del 20%
<p> † La capacitación para el autocontrol de la diabetes tiene cobertura solo si se cumplen ciertas condiciones.</p> <p>Nota: Puede elegir recibir capacitación sobre cómo autocontrolar su diabetes a través de un programa que no pertenece a nuestro plan y que es reconocido por la Asociación Americana de Diabetes y aprobado por Medicare.</p>	\$0

† Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

* Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados† (Para conocer la definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 12 así como el Capítulo 3, Sección 7 de este documento).</p> <p>Los artículos con cobertura incluyen, entre otros: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para personas con diabetes, camas de hospital que ordena un proveedor para su uso en el hogar, bombas de infusión intravenosas, dispositivos generadores del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo el DME necesario desde el punto de vista médico cubierto por Original Medicare. Si nuestro proveedor que está ubicado en su área no tiene productos de una marca o de un fabricante en particular, puede preguntarle si puede hacer un pedido especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web en kp.org/directory.</p> <p>También cubrimos el siguiente DME sin cobertura de Medicare cuando sea necesario desde el punto de vista médico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesorios para la extensión de la cama de hospital, si es necesario. • Protectores para el talón o el codo para evitar o minimizar el uso de equipos avanzados de alivio de presión. • Dispositivo de iontoforesis para tratar la hiperhidrosis cuando los antitranspirantes están contraindicados y la hiperhidrosis ha generado complicaciones médicas (por ejemplo, una infección cutánea) o impide la realización de actividades de la vida diaria. • Dispositivos de monitoreo continuo de la glucosa no terapéuticos y suministros relacionados. 	<p>Coseguro del 20 %, excepto que paga \$0 para medidores de flujo máximo y equipos de fototerapia con luz ultravioleta.</p> <p>Equipos de oxígeno</p> <p>Su costo compartido para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare es el coseguro del 20 %, cada vez que recibe el equipo.</p> <p>Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de resucitación si el paciente con traqueostomía tiene problemas significativos de manejo de secreciones y que necesita una técnica de lavado y succión con ayuda de respiración profunda a través de la bolsa de resucitación. • Equipo de terapia con luz ultravioleta para afecciones distintas de la psoriasis según sea médicamente necesario, incluido el equipo de terapia con luz ultravioleta para uso doméstico, si (1) el equipo fue aprobado para usted por medio del proceso de autorización previa del nuestro plan, como se describe en el Capítulo 3 y (2) el equipo se proporciona dentro de nuestra área de servicio. (La cobertura para el equipo de terapia con luz ultravioleta se limita al equipo estándar que satisfaga de forma adecuada sus necesidades médicas. Nosotros decidimos si se renta o compra el equipo y seleccionamos al proveedor. Cuando el equipo ya no tenga cobertura, deberá devolverlo o pagar el precio justo del mercado por él). 	
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia corresponde a los servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proporciona un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia, y • son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es una situación en la que usted u otra persona prudente sin experiencia profesional, pero con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si cursa un embarazo, la pérdida de un bebé no nacido), de una extremidad o de la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o una condición médica que empeora rápidamente.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta al Departamento de Emergencias según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$110 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$110 • Basic del condado de Contra Costa: \$110 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$110 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>El costo compartido de los servicios de emergencia necesarios provistos por proveedores que no pertenecen a la red es el mismo que el de los servicios proporcionados por proveedores de la red.</p> <p>Tiene cobertura para atención de emergencia en todo el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$110 • Basic del condado de Marin: \$110 • Basic del condado de San Francisco: \$110 • Basic del condado de San Joaquin: \$110 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120 • Basic del condado de San Mateo: \$110 • Basic del condado de Santa Clara: \$110 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$110 • Condado de Santa Cruz: \$110 • Basic del condado de Solano: \$95 • Enhanced del condado de Solano: \$110 • Basic del condado de Stanislaus: \$110 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120 <p>Este copago no se aplica si es admitido directamente en el hospital como paciente hospitalizado a más tardar en 24 horas (pero sí se aplica si es admitido en el hospital como paciente ambulatorio, por ejemplo, si es admitido para observación).</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<p>†Si recibe atención de emergencia en un hospital que no pertenece a la red y necesita atención para pacientes hospitalizados después de que se estabiliza su condición de emergencia, para que la atención que reciba siga teniendo cobertura, debe trasladarse a un hospital de la red o, bien, obtener una autorización del plan para recibir su atención para pacientes hospitalizados en un hospital que no pertenezca a la red; el costo que deberá pagar equivale al costo compartido que se aplicaría si estuviera en un hospital de la red.</p>
<p>Beneficio de acondicionamiento físico (Silver&Fit® Healthy Aging and Exercise Program)</p> <p>El programa Silver&Fit incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede unirse a un centro de acondicionamiento físico Silver&Fit participante y aprovechar los servicios que están incluidos en la membresía estándar del centro de acondicionamiento físico (por ejemplo, el uso del equipo del centro de acondicionamiento físico o las clases dirigidas por un instructor que no requieren una cuota adicional). Si se inscribe para obtener una membresía del centro de acondicionamiento físico Silver&Fit, se aplica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◆ El centro de acondicionamiento físico ofrece orientación sobre las instalaciones y el equipo. 	<p align="center">\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los servicios que ofrecen los centros de acondicionamiento físico varían según el lugar. Cualquier servicio no convencional en un centro de acondicionamiento físico que habitualmente requiere una cuota adicional no está incluido en su membresía estándar del centro de acondicionamiento físico a través del programa Silver&Fit (por ejemplo, las tarifas de las canchas o de los servicios de un entrenador personal). ◆ Para unirse a un centro de acondicionamiento físico de Silver&Fit, regístrese en kp.org/SilverandFit y seleccione sus ubicaciones. Luego, puede imprimir o descargar su “Carta de Bienvenida”, que incluye su tarjeta Silver&Fit con el número de identificación de acondicionamiento físico para que la presente en el centro de acondicionamiento físico seleccionado. ◆ Una vez que se inscriba, puede cambiarse a otro centro de acondicionamiento físico Silver&Fit adherido una vez al mes y su cambio entrará en vigencia el primer día del mes siguiente (es posible que deba llenar un nuevo acuerdo de membresía en el centro de acondicionamiento físico). ● Si desea hacer ejercicio en casa, puede escoger un kit de ejercicios para el hogar por año calendario. Hay muchos kits de acondicionamiento físico para el hogar para elegir, incluidas las opciones de rastreador de ejercicios portátil, pilates, fuerza, natación y yoga. Los kits están sujetos a cambios y una vez seleccionados no se pueden cambiar. <ul style="list-style-type: none"> ◆ Para recoger su kit, visite kp.org/SilverandFit o llame al servicio al cliente de Silver&Fit. 	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenga acceso a los servicios en línea de Silver&Fit en kp.org/SilverandFit que le proporcionan videos de ejercicios físicos en cualquier momento, planes de ejercicios físico, Well-Being Club, un boletín y otras funciones útiles. La función mejorada Well-Being Club del sitio web de Silver&Fit le brinda a los miembros la oportunidad de acceder a recursos personalizados así como de participar de clases y eventos de transmisión en vivo. <p>Para obtener más información sobre el programa Silver&Fit y la lista de los centros de acondicionamiento físico participantes y los kits de acondicionamiento físico en el hogar, visite kp.org/SilverandFit o llame al servicio al cliente de Silver&Fit al 1-877-750-2746 (TTY 711), de lunes a viernes, de 5 a. m. a 6 p. m. (Hora Estándar del Pacífico o PST).</p> <p>El programa Silver&Fit es proporcionado por American Specialty Health Fitness, Inc., una subsidiaria de American Specialty Health Incorporated (ASH). Silver&Fit es una marca registrada a nivel federal de ASH y se utiliza con autorización en el presente documento. Los centros y cadenas de acondicionamiento físico participantes pueden variar según la ubicación y están sujetos a cambios.</p>	
<p> Programas de educación de salud y el bienestar</p> <p>Como parte de nuestros programas para un estilo de vida saludable, nuestro plan cubre una cantidad de clases grupales de educación para la salud que incluyen: corazón sano, vivir con condiciones crónicas y depresión. Los programas para un estilo de vida saludable se brindan a través de un educador en salud certificado u otro profesional de la salud calificado.</p>	<p>Visitas grupales \$0</p> <p>Visitas individuales Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Con el fin de ayudarle a que participe activamente en la protección y el mejoramiento de su salud, también cubrimos varios tipos de asesoramiento, programas y materiales sobre educación para la salud, incluidos programas para controlar condiciones crónicas (como la diabetes y el asma). También puede participar en programas que no cubrimos, pero es posible que deba pagar una tarifa.</p> <p>Para obtener más información sobre nuestro asesoramiento, programas y materiales de educación para la salud, comuníquese con el Departamento de Educación para la Salud local, llame a Servicio a los Miembros o visite nuestro sitio web kp.org.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Servicios para la audición</p> <ul style="list-style-type: none"> Las evaluaciones diagnósticas de la audición y del equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención a pacientes ambulatorios cuando las proporciona un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> Basic del condado de Alameda: \$15 Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 Basic del condado de Contra Costa: \$15 Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 Basic del área metropolitana de Fresno: \$5 Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 Basic del condado de Marin: \$20 Basic del condado de San Francisco: \$15 Basic del condado de San Joaquin: \$5 Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 Basic del condado de San Mateo: \$20 Basic del condado de Santa Clara: \$15 Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 Condado de Santa Cruz: \$10 Basic del condado de Solano: \$20 Enhanced del condado de Solano: \$10 Basic del condado de Stanislaus: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> Enhanced del condado de Stanislaus: \$5
<p>Cobertura para audífonos</p> <p>Cubrimos los servicios de audífonos que se mencionan a continuación cuando los receta un proveedor de la red (audiólogo clínico). Ofrecemos cobertura de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una asignación hasta de \$1,250 por audífono, por oído, que puede usar para comprar un audífono cada 36 meses. Si se necesitan dos audífonos para proporcionar una mejoría importante que no se puede conseguir con un solo audífono, cubriremos un audífono para cada oído. La asignación de \$1,250 por oído solo se puede usar una vez cada 36 meses. Si no usa la totalidad de su asignación de \$1,250 en el punto inicial de venta, no podrá usarla más adelante. <p>Nosotros seleccionamos al proveedor que suministrará el audífono con cobertura. La cobertura se limita a los tipos y modelos de audífonos que el proveedor suministre.</p>	<p>*Si los audífonos que compra cuestan más de \$1,250, usted paga la diferencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y ajustes de los audífonos. Visitas para comprobar que los audífonos corresponden con la receta médica. Visitas para el asesoramiento, el ajuste, la limpieza y la inspección después de que venza la garantía. 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p> Prueba de detección del VIH</p> <p>En personas que solicitan una prueba de detección del VIH o en riesgo alto de tener infección por VIH, cubriremos una prueba de detección cada 12 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de las mujeres embarazadas, cubriremos hasta tres pruebas de detección durante el embarazo. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para las pruebas de detección preventiva del VIH cubiertas por Medicare.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Comidas con entrega a domicilio</p> <p>Cubrimos alimentos entregados en su domicilio inmediatamente después del alta de un hospital de la red como paciente interno debido a un diagnóstico principal de insuficiencia cardiaca congestiva, hasta dos comidas por día en un periodo consecutivo de cuatro semanas, una vez por año calendario, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como parte del proceso del alta, una persona de su equipo de atención iniciará una referencia válida por 30 días. Una vez que esté aprobada, el proveedor del servicio de entrega de comidas se comunicará con usted para informarle sobre las opciones de comidas y acordar la entrega de estas. Si tiene alguna pregunta sobre la referencia (las referencias no utilizadas no son renovables), llame a Servicio a los Miembros. • Además de las comidas para la salud en general, hay menús enfocados en condiciones y dietas específicas. <p>No cubrimos comidas en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe el alta de otro centro de atención que proporciona comidas (por ejemplo, rehabilitación para pacientes hospitalizados). • La referencia para comidas se venció. <p>Nota: Las estadías en un Departamento de Emergencias, las estadías por cirugía ambulatoria y las estadías de observación no se consideran estadías de pacientes hospitalizados.</p>	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Cuidados de una agencia de atención médica a domicilio</p> <p>Antes de recibir servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que necesita recibir estos servicios y solicitarlos a una agencia de atención médica a domicilio. Debe ser una persona confinada en casa, lo cual significa que salir de casa implica un esfuerzo importante.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de medio tiempo o intermitentes de enfermería especializada y de un auxiliar de salud a domicilio. Para que estén cubiertos por el beneficio de la atención médica a domicilio, los servicios auxiliares de salud a domicilio y de enfermería especializada deben ser superiores a 8 horas al día y a 35 horas a la semana. • Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla. • Servicios medicosociales. • Suministros y equipo médicos. 	<p>\$0</p> <p>Nota: No existe costo compartido por servicios de atención médica a domicilio y artículos proporcionados de acuerdo con las pautas de Medicare. Sin embargo, se aplicarán el costo compartido correspondiente mencionado en este Cuadro de Beneficios Médicos si el artículo tiene cobertura bajo otro beneficio; por ejemplo, equipo médico duradero no proporcionado por una agencia de atención médica a domicilio.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Terapia de infusiones en el hogar†</p> <p>La terapia de infusiones en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a un individuo en el hogar. Los componentes necesarios para realizar una infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con el plan de atención. • Capacitación y educación para el paciente que no están cubiertas por el beneficio de equipo médico duradero. • Monitoreo remoto. • Servicios de monitoreo para la provisión de terapia de infusiones en el hogar y medicamentos de infusiones en el hogar proporcionados por un proveedor calificado de terapia de infusiones en el hogar. 	<p>\$0 para servicios profesionales, capacitación y seguimiento. Los componentes (como medicamentos de Medicare Parte B, DME y suministros médicos) necesarios para realizar una infusión en el hogar pueden estar sujetos a los costos compartidos correspondientes que se enumeran en otra parte de este Cuadro de Beneficios Médicos, según el artículo.</p>
<p>Cubrimos los suministros y medicamentos de infusiones en el hogar si se cumplen las condiciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El medicamento recetado está en la lista de medicamentos recetados disponibles de Medicare Parte D. • Aprobamos el medicamento recetado para la terapia de infusiones en el hogar. • Tiene una receta de un proveedor de la red y la surte en una farmacia de la red de medicamentos para infusiones en el hogar. 	<p>\$0</p> <p>Nota: Si un suministro o medicamento para infusión en el hogar no lo surte una farmacia de la red de infusión para el hogar, el suministro o el medicamento puede estar sujeto a los costos compartidos correspondientes mencionados en este documento según el servicio.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Atención médica en el hogar sin cobertura de Medicare para miembros de los planes Enhanced y Basic del condado de Contra Costa, o planes Basic y Enhanced del condado de Solano (Advanced Care at Home)</p> <p>Cubrimos la atención médica en el hogar que no está cubierta por Medicare cuando un médico lo considere médicamente apropiado según su estado de salud, para brindarle otra opción aparte de recibir atención de problemas médicos agudos en un hospital y servicios de atención de problemas médicos agudos posteriores en el hogar para apoyar su recuperación. Los servicios en el hogar deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetados por un médico del hospital de la red que haya determinado que, en función de su estado de salud, plan de tratamiento y entorno en el hogar, puede ser tratado de manera segura y eficaz en el hogar. • Elegidos por usted porque prefiere recibir la atención descrita en su plan de tratamiento en su hogar. <p>Medically Home es nuestro proveedor de la red y proporcionará los siguientes servicios y artículos en su hogar de acuerdo con su plan de tratamiento durante el tiempo que los recete un médico de hospital de la red:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas domiciliarias de enfermeras registradas, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas del habla, terapeutas respiratorios, nutricionistas, auxiliares de salud a domicilio y otros profesionales de la salud de acuerdo con el plan de tratamiento de atención domiciliaria y el alcance de la práctica y la licencia del proveedor. 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos de comunicación que le permitan comunicarse con el centro de comando de Medically Home las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto incluye la tecnología de comunicación necesaria para respaldar una comunicación confiable y un dispositivo de alerta PERS para comunicarse con el centro de comando de Medically Home si no puede acceder a un teléfono. • El siguiente equipo es necesario para garantizar que se lo controle adecuadamente en su hogar: manga o monitor de presión arterial, oxímetro de pulso, báscula y termómetro. • Imágenes diagnósticas móviles y pruebas como radiografías, pruebas de laboratorio y electrocardiogramas. • Los siguientes elementos de seguridad: taburetes de ducha, asientos de inodoro elevados, agarraderas, calzador de mango largo y calcetines. • Hasta 21 comidas por semana mientras recibe atención de problemas médicos agudos en el hogar. 	
<p>Además, para los servicios y artículos cubiertos por Medicare que se enumeran a continuación, el costo compartido indicado en otra parte de este Cuadro de Beneficios Médicos no se aplica cuando los servicios y artículos se recetan como parte de su plan de tratamiento en el hogar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo médico duradero. • Suministros médicos. • Transporte de ida y vuelta en ambulancia a las instalaciones de la red cuando el transporte en ambulancia sea médicamente necesario. • Consultas a domicilio o visitas al consultorio del auxiliar médico y del enfermero especializado. 	\$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Los siguientes servicios en un centro de la red si los servicios son parte de su plan de tratamiento en el hogar: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Consultas al Departamento de Emergencias de la red asociadas con este beneficio. ◆ Visitas al consultorio de fisioterapia, terapia del habla u ocupacional. ◆ Radiografías, análisis de laboratorio, ecografías y ECG. <p>El costo compartido indicado en otra parte de este Cuadro de Beneficios Médicos se aplicará a todos los demás servicios y artículos que no forman parte de su plan de tratamiento en el hogar (por ejemplo, DME no relacionado con su plan de tratamiento en el hogar) o que son parte de su plan de tratamiento en el hogar, pero no se proporcionan en su hogar excepto como se indica antes.</p> <p>Nota: Para obtener información sobre el costo compartido de los medicamentos recetados, consulte la sección de medicamentos recetados de Medicare Parte B en esta tabla y el Capítulo 6 para los medicamentos recetados de Medicare Parte D.</p>	
<p>Cuidados paliativos</p> <p>Reúne los requisitos para obtener el beneficio de cuidados paliativos cuando el médico y el director médico del centro de cuidados paliativos le han dado un pronóstico terminal certificando que tiene una enfermedad terminal y le quedan seis meses o menos de vida si la enfermedad sigue su curso normal. Podrá recibir atención de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Su plan tiene la obligación de ayudarlo a encontrar programas de cuidados paliativos certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que la organización MA posea, controle o en los que tenga un interés financiero. El médico de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de ella.</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, sus servicios de cuidados paliativos y sus servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal los paga Original Medicare, no nuestro plan.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el control de los síntomas y el alivio del dolor. • Atención de relevo a corto plazo. • Atención a domicilio. <p>Cuando le aceptan en un centro de cuidados paliativos, tiene derecho a permanecer en su plan; si decide permanecer en él, deberá continuar pagando las primas del plan.</p> <p>*Servicios de cuidados paliativos y servicios que están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B y se relacionan con su pronóstico terminal: Original Medicare (no nuestro plan) pagará a su proveedor de cuidados paliativos los servicios de cuidados paliativos y todo servicio de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. Mientras esté en un programa de cuidados paliativos, su proveedor de estos cuidados facturará a Original Medicare los servicios que cubra. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare.</p> <p>Servicios que están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B y no se relacionan con su pronóstico terminal: Si requiere servicios que no son de emergencia y no se necesitan con urgencia y que están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B y no se relacionan con su pronóstico terminal, el costo de estos servicios dependerá de si usa un proveedor de la red de nuestro plan y cumple con las reglas del plan (tal como si existe un requisito de obtener una autorización previa):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y cumple con las reglas del plan para la obtención del servicio, solo debe pagar el monto del costo compartido del plan para los servicios de la red. • *Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor que no pertenece a la red, debe pagar el costo compartido según Medicare de pago por servicio (Original Medicare). 	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Servicios que están cubiertos por nuestro plan pero que no están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B: Seguiremos cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos bajo la Parte A o la Parte B sin importar si se relacionan o no con su pronóstico terminal. Usted paga el monto de costo compartido de su plan por estos servicios.</p> <p>En el caso de medicamentos que podrían estar cubiertos por el beneficio de la Parte D de nuestro plan: Si estos medicamentos no están relacionados con su afección terminal, pagará el costo compartido. Si están relacionados con su afección terminal, pagará el costo compartido de Original Medicare. Los medicamentos nunca tienen cobertura del centro de cuidados paliativos y de nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 9.4, “¿Qué ocurre si está en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare?”</p> <p>Nota: Si necesita cuidados que no sean paliativos (atención que no se relaciona con su pronóstico terminal), debe contactarse con nosotros para que coordinemos los servicios.</p>	
<p>Cubrimos servicios de asesoría sobre cuidados paliativos (solo en una ocasión) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de cuidados paliativos.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención primaria, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5
<p> Vacunas</p> <p>Los servicios cubiertos de Medicare Parte B incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la neumonía. • Vacunas contra la gripe, una vez cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si son necesarias desde el punto de vista médico. • Vacuna contra la hepatitis B, si tiene un riesgo de intermedio a alto de contraer esta enfermedad. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por las vacunas contra la neumonía, la influenza, la hepatitis B y el COVID-19.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra el COVID-19. • Otras vacunas si está en situación de riesgo y cumplen las reglas de cobertura de Medicare Parte B. <p>También cubrimos algunas vacunas de acuerdo con nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte D.</p>	
<p>Atención para pacientes hospitalizados</p> <p>Incluye atención de problemas médicos agudos para pacientes hospitalizados, rehabilitación para pacientes hospitalizados, hospitales de cuidados a largo plazo y otros tipos de servicios para pacientes hospitalizados. La atención para pacientes hospitalizados comienza el día en el que se lo admite formalmente en el hospital por pedido de un médico. El día antes de que se le dé de alta es su último día como paciente hospitalizado.</p> <p>No hay un límite en la cantidad de días o servicios hospitalarios necesarios desde el punto de vista médico proporcionados normalmente por hospitales generales de atención aguda. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o privada, si es necesario desde el punto de vista médico). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios normales de enfermería. • El costo de unidades especiales de atención (tales como las unidades de cuidados intensivos o de terapia coronaria). • Fármacos y medicamentos. • Análisis de laboratorio. • Radiografías y otros servicios de radiología. • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios. • Uso de aparatos, como una silla de ruedas. • Costos de uso del quirófano y de la sala de recuperación. • Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla. 	<p>El costo compartido se aplica a cada hospitalización.</p> <p>Paga lo siguiente por día en los días 1–5 de la hospitalización, según el plan en que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$265 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$195 • Basic del condado de Contra Costa: \$265 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$195 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$200 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$250 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$145 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$225 • Basic del condado de Marin: \$270 • Basic del condado de San Francisco: \$265 • Basic del condado de San Joaquin: \$200 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios para pacientes hospitalizados derivados del manejo médico de los síntomas de abstinencia relacionados con el abuso de sustancias (desintoxicación). • †En determinadas circunstancias, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, renopancreático, corazón, hígado, pulmón, corazón o pulmón, médula ósea, células madre e intestinal o multivisceral. Si necesita un trasplante, haremos los trámites para que un centro de trasplantes aprobado por Medicare evalúe su caso y decida si es un candidato adecuado. Los proveedores del trasplante pueden ser locales o de fuera del área de servicio. Si los servicios de trasplante de la red se encuentran fuera del patrón de atención de la comunidad, puede elegir acudir a un centro en su área, siempre y cuando los proveedores locales de trasplantes estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si proporcionamos servicios de trasplante en una ubicación distante, fuera del área de atención de trasplantes en su comunidad y elige obtener trasplantes en esta ubicación distante, organizaremos o pagaremos sus costos de alojamiento y de transporte adecuados y un acompañante, de acuerdo con nuestras pautas de viajes y alojamiento, que están disponibles en Servicio a los Miembros. • Sangre, incluidos el almacenamiento y la administración. • Servicios de un médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$270 • Basic del condado de Santa Clara: \$240 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$170 • Condado de Santa Cruz: \$200 • Basic del condado de Solano: \$290 • Enhanced del condado de Solano: \$240 • Basic del condado de Stanislaus: \$200 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120 <p>Por lo tanto, el resto de su hospitalización con cobertura es de \$0. Además, no paga el copago del día del alta hospitalaria mencionado anteriormente, a menos que sea admitido y dado de alta el mismo día.</p> <p>†Si recibe atención para paciente hospitalizado en un hospital que no pertenece a la red después de estabilizarse su condición de emergencia, el costo que deberá pagar equivale al costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p> <p>Nota: Si es ingresado al hospital en el año 2022 y no es dado de alta hasta algún momento de 2023, el costo compartido de 2022 se aplicará a esa hospitalización hasta que reciba el alta hospitalaria o sea transferido a un centro de enfermería especializada.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Nota: Para ser un “paciente interno”, su proveedor debe escribir una orden para admitirlo formalmente como un paciente interno del hospital. Incluso si pasa la noche en el hospital, es posible que aún pueda considerarse un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Para obtener más información, también puede consultar la hoja informativa de Medicare titulada “¿Es Usted un Paciente Hospitalizado o Ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin costo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	
<p>Servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos cobertura hasta 190 días de por vida para hospitalizaciones en un hospital psiquiátrico certificado por Medicare. El número de días de hospitalización cubiertos de por vida se reduce en el número de días como paciente hospitalizado para recibir tratamiento de salud mental cubierto previamente por Medicare en un hospital psiquiátrico. • El límite de 190 días no se aplica a las estadías por problemas de salud mental en la unidad psiquiátrica de un hospital general. Tampoco se aplica a las estadías en un hospital psiquiátrico asociadas con las siguientes afecciones: esquizofrenia, trastorno esquizoafectivo, trastorno bipolar (enfermedad maniaco-depresiva), trastornos depresivos mayores, trastornos de pánico, trastorno obsesivo compulsivo, trastorno generalizado del desarrollo o autismo, anorexia nerviosa o bulimia nerviosa y enfermedades mentales graves (SED) de un niño menor de 18 años. 	<p>El costo compartido se aplica a cada hospitalización.</p> <p>Paga lo siguiente por día en los días 1–5 de la hospitalización, según el plan en que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$265 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$195 • Basic del condado de Contra Costa: \$265 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$195 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$200 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$230 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$145 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$215 • Basic del condado de Marin: \$255 • Basic del condado de San Francisco: \$265

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Joaquin: \$200 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120 • Basic del condado de San Mateo: \$255 • Basic del condado de Santa Clara: \$215 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$170 • Condado de Santa Cruz: \$200 • Basic del condado de Solano: \$265 • Enhanced del condado de Solano: \$230 • Basic del condado de Stanislaus: \$200 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120 <p>Por lo tanto, el resto de su hospitalización con cobertura es de \$0. Además, no paga el copago del día del alta hospitalaria mencionado anteriormente, a menos que sea admitido y dado de alta el mismo día.</p> <p>Nota: Si es ingresado al hospital en el año 2022 y no es dado de alta hasta algún momento de 2023, el costo compartido de 2022 se aplicará a esa hospitalización hasta que reciba el alta hospitalaria o sea transferido a un centro de enfermería especializada.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Hospitalización de pacientes: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización sin cobertura†</p> <p>Si ya ha agotado sus beneficios de centro de enfermería especializada (SNF) o si la hospitalización no es razonable ni necesaria, no le ofreceremos cobertura para su hospitalización o estadía en un SNF. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que usted reciba mientras esté en un hospital o SNF. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de un médico. • Pruebas de diagnóstico (como análisis de laboratorio). • Radiación y terapia de isótopos, incluidos los materiales y servicios técnicos. • Vendajes quirúrgicos. • Férulas, yesos y otros aparatos usados para curar fracturas y luxaciones. • Aparatos protésicos u ortésicos (que no sean dentales) que reemplacen parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluido el tejido contiguo), o una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo que sea inoperante o disfuncional permanentemente, incluidos el reemplazo o las reparaciones de dichos aparatos. • Aparatos ortopédicos para las piernas, los brazos, la espalda y el cuello; arneses; piernas y brazos ortopédicos y prótesis oculares (incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos debido a rotura, desgaste, extravío o cambio del estado físico del paciente). • Fisioterapia, y terapia ocupacional y del habla. 	<p>Si su estadía como paciente hospitalizado o en un SNF ya no está cubierta, continuaremos cubriendo los servicios de Medicare Parte B con el costo compartido aplicable que se indica en otra parte de este Cuadro de Beneficios Médicos cuando los proporcionen los proveedores de la red.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p> Terapia médica de nutrición</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (de los riñones) (pero que no reciban diálisis) o después de un trasplante de riñón, cuando lo ordene el médico.</p> <p>Ofrecemos cobertura de tres horas de asesoramiento personalizado durante el primer año que reciba los servicios de terapia médica de nutrición de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage u Original Medicare) y posteriormente, dos horas por año. Si su condición, tratamiento o diagnóstico cambia, podrá recibir más horas de tratamiento mediante un pedido del médico. Un médico debe prescribir estos servicios y renovar el pedido cada año en caso de que necesite este tratamiento en el siguiente año calendario.</p>	<p>No se cobra ningún coseguro, copago ni deducible a los miembros elegibles para los servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>
<p>También cubrimos asesoramiento nutricional/dietético con un proveedor de la red que no esté relacionado con la diabetes o enfermedad renal en fase terminal.</p>	<p>Visitas grupales \$0</p> <p>Visitas individuales Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<p> Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Los servicios del MDPP tienen cobertura para los beneficiarios elegibles de Medicare de todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada para cambios de comportamiento de salud que proporciona capacitación práctica sobre cambios alimentarios a largo plazo, aumento en la actividad física y estrategias de solución de problemas para superar los desafíos relacionados con el mantenimiento de la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por el beneficio del MDPP.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Medicamentos recetados de Medicare Parte B†</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Original Medicare. Los miembros del plan reciben cobertura para estos medicamentos por medio de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los medicamentos que tome mientras usa el equipo médico duradero (como los nebulizadores) que hayan sido autorizados por nuestro plan. • Factores de coagulación que se administre usted mismo por medio de inyección, si padece hemofilia. • Medicamentos inmunosupresores, si usted estaba inscrito en Medicare Parte A en el momento del trasplante del órgano. • Ciertos medicamentos orales anticancerígenos y contra las náuseas. • Inmunoglobulina Intravenosa para el tratamiento en casa de las enfermedades de inmunodeficiencia primaria. • Los medicamentos que, en general, no se autoadministra el paciente y que se inyectan o administran mediante infusión cuando recibe servicios de un médico, servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios o servicios de un centro de cirugía ambulatoria. • Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está confinado en casa, tiene una fractura ósea que un médico certifica que se relaciona con la osteoporosis posmenopáusica y no puede autoadministrarse el medicamento. • Antígenos. • Ciertos medicamentos para el tratamiento de diálisis en el hogar, incluidos la heparina, el antídoto para la heparina cuando es necesario desde el punto de vista médico, anestésicos de aplicación tópica y agentes de estimulación de la eritropoyesis (tales como Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa). 	<p>Medicamentos de la Parte B administrados</p> <p>Usted paga un coseguro del 0% o del 20% para los medicamentos de Medicare Parte B cuando se requiere la administración u observación por parte del personal médico y cuando son administrados por un proveedor de la red. Por favor llame a Servicio a los Miembros para saber qué medicamentos se ofrecen con un coseguro del 20 %.</p> <p>Medicamentos de la Parte B de una farmacia de la red</p> <p>Usted debe pagar lo siguiente para medicamentos de la Parte B incluidos en nuestra lista de medicamentos recetados disponibles, cuando los obtiene de una farmacia de la red:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$0 por medicamentos de infusión en casa (un suministro de hasta 100 días) y Epogen para diálisis domiciliaria (un suministro de hasta 30 días). • Para todos los otros medicamentos genéricos (por un suministro de hasta 30 días): <ul style="list-style-type: none"> ◆ Basic del condado de Alameda: \$12 ◆ Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$5 ◆ Basic del condado de Contra Costa: \$12 ◆ Enhanced del condado de Contra Costa: \$5 ◆ Basic del área metropolitana de Fresno: \$12 ◆ Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$12 ◆ Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 ◆ Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$5 ◆ Basic del condado de Marin: \$12 ◆ Basic del condado de San Francisco: \$12 ◆ Basic del condado de San Joaquin: \$12 ◆ Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 ◆ Basic del condado de San Mateo: \$12 ◆ Plan Basic del condado de Santa Clara: \$12 ◆ Enhanced del condado de Santa Clara: \$5 ◆ Condado de Santa Cruz: \$5 ◆ Basic del condado de Solano: \$12 ◆ Enhanced del condado de Solano: \$5 ◆ Basic del condado de Stanislaus: \$12 ◆ Enhanced del condado de Stanislaus: \$5 • Para todos los otros medicamentos de marca (por un suministro de hasta 30 días). <ul style="list-style-type: none"> ◆ \$45
<p>Nota: También cubrimos algunas vacunas de acuerdo con nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte B y Parte D.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el Capítulo 5 se explica el beneficio de los medicamentos recetados de la Parte D, incluidas las reglas que debe seguir para que se cubran las recetas médicas. Lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D por medio de nuestro plan se explica 	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
en el Capítulo 6.	
<p> Prueba de detección y tratamiento de la obesidad para promover la pérdida de peso constante</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, le ofrecemos cobertura para el asesoramiento intensivo con el fin de ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento tiene cobertura si lo recibe en un centro de atención médica primaria en el que pueda coordinarse con su plan de prevención integral. Hable con su médico o proveedor de atención primaria para obtener más información.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por las pruebas de detección preventivas y el tratamiento de la obesidad.</p>
<p>Servicios del programa de tratamiento de opioides†</p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (OUD) pueden obtener cobertura de los servicios para tratar el OUD mediante un Programa de Tratamiento con Opioides (OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos agonistas y tratamiento asistido con medicamentos antagonistas (MAT) aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU. • Dispensación y administración de los medicamentos MAT (si corresponde). 	<p>Usted paga un coseguro del 0% o del 20% para los medicamentos de Medicare Parte B administrados clínicamente cuando son proporcionados por un Programa de Tratamiento de Opioides.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento por abuso de sustancias. • Terapia individual y grupal. • Pruebas de toxicología. • Actividades de consumo. • Evaluaciones periódicas. 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios, y servicios y suministros terapéuticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X. • Ecografías. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$0 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$15 • Basic del condado de Marin: \$15 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$10 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$15 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$5 • Basic del condado de Solano: \$10 • Enhanced del condado de Solano: \$10

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Stanislaus: \$10 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de laboratorio. • Electrocardiogramas (EKG), monitoreo con Holter y electroencefalogramas (EEG). • Estudios del sueño. • Radiación y terapia de isótopos, incluidos los materiales y suministros del técnico. • Suministros quirúrgicos, como vendajes. • Férulas, yesos y otros aparatos usados para curar fracturas y luxaciones. • Sangre, incluidos el almacenamiento y la administración. 	\$0
<p>Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Imágenes por resonancia magnética (MRI), tomografías computarizadas (TC) y tomografías por emisión de positrones (TEP). 	<p>Usted paga lo siguiente por procedimiento, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$215 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$195 • Basic del condado de Contra Costa: \$215 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$195 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$105 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$210 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$190

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$215 • Basic del condado de San Francisco: \$195 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$130 • Basic del condado de San Mateo: \$205 • Basic del condado de Santa Clara: \$195 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$195 • Condado de Santa Cruz: \$180 • Basic del condado de Solano: \$215 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$140
<p>◆ Cualquier prueba de diagnóstico o procedimiento especial que se haga en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital o en un centro de cirugía ambulatoria, en un quirófano de hospital o en cualquier otro lugar, durante los cuales un miembro autorizado del personal monitorea sus signos vitales mientras usted recupera la sensibilidad después de la administración de medicamentos para reducir sus sensaciones o minimizar el malestar.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por procedimiento, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$250 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$180 • Basic del condado de Contra Costa: \$250 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$180 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$100

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$240 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$130 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$250 • Basic del condado de San Francisco: \$250 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$100 • Basic del condado de San Mateo: \$250 • Basic del condado de Santa Clara: \$190 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$140 • Condado de Santa Cruz: \$150 • Basic del condado de Solano: \$280 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$100

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios de observación son servicios que se proporcionan al paciente ambulatorio para determinar si debe ser ingresado al hospital como paciente hospitalizado o si puede recibir el alta hospitalaria.</p> <p>Para que se cubran los servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios, deben cumplirse los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación se cubren solo cuando los ordena un médico u otra persona autorizada por la ley estatal de licencias y los estatutos del personal del hospital para admitir pacientes en el hospital u ordenar exámenes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden de hospitalización, usted es un paciente ambulatorio y paga el costo compartido de los servicios del hospital para pacientes ambulatorios. Incluso si pasa la noche en el hospital, es posible que aún pueda considerarse un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de si lo consideran paciente ambulatorio, pregunte al personal del hospital.</p> <p>Para obtener más información, también puede consultar la hoja informativa de Medicare titulada “¿Es Usted un Paciente Hospitalizado o Ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin costo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Cuando lo hospitalizan directamente para observación como paciente ambulatorio, usted paga lo siguiente por estadía, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$110 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$110 • Basic del condado de Contra Costa: \$110 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$110 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$110 • Basic del condado de Marin: \$110 • Basic del condado de San Francisco: \$110 • Basic del condado de San Joaquin: \$110 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120 • Basic del condado de San Mateo: \$110 • Basic del condado de Santa Clara: \$110 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$110 • Condado de Santa Cruz: \$110

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Solano: \$95 • Enhanced del condado de Solano: \$110 • Basic del condado de Stanislaus: \$110 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120 <p>Nota: No hay cargos adicionales para las estadias de observación para pacientes ambulatorios cuando lo transfieren a observación desde un Departamento de Emergencias o tras una cirugía ambulatoria.</p>
<p>Servicios hospitalarios para pacientes externos</p> <p>Ofrecemos cobertura para los servicios necesarios desde el punto de vista médico que usted reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad o una lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios en un Departamento de Emergencias o en una clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía ambulatoria. 	<p>Departamento de Emergencias</p> <p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$110 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$110 • Basic del condado de Contra Costa: \$110 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$110 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$110 • Basic del condado de Marin: \$110 • Basic del condado de San Francisco: \$110

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Joaquin: \$110 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120 • Basic del condado de San Mateo: \$110 • Basic del condado de Santa Clara: \$110 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$110 • Condado de Santa Cruz: \$110 • Basic del condado de Solano: \$95 • Enhanced del condado de Solano: \$110 • Basic del condado de Stanislaus: \$110 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120 <p>Cirugía para pacientes externos (ambulatoria) Usted paga lo siguiente por procedimiento, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$250 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$180 • Basic del condado de Contra Costa: \$250 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$180 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$100 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$240

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$130 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$250 • Basic del condado de San Francisco: \$250 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$100 • Basic del condado de San Mateo: \$250 • Basic del condado de Santa Clara: \$190 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$140 • Condado de Santa Cruz: \$150 • Basic del condado de Solano: \$280 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$100 <p>Consulte la sección “Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios” de este Cuadro de Beneficios Médicos para conocer los costos compartidos correspondientes a los servicios de observación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rayos-X y otros servicios de radiología facturados por el hospital. 	<p>Radiografías y ecografías Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Contra Costa: \$0 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$15 • Basic del condado de Marin: \$15 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$10 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$15 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$5 • Basic del condado de Solano: \$10 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$10 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<p>MRI, TC y TEP Para resonancia magnética nuclear (MRI), tomografía computarizada (TC) y tomografía por emisión de positrones (TEP), paga lo siguiente por procedimiento según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$215 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$195 • Basic del condado de Contra Costa: \$215 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$195 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$105 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$210 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$190 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$215 • Basic del condado de San Francisco: \$195 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$130 • Basic del condado de San Mateo: \$205 • Basic del condado de Santa Clara: \$195 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$195

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Condado de Santa Cruz: \$180 • Basic del condado de Solano: \$215 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$140
<ul style="list-style-type: none"> • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que sin dicha atención sería necesario un tratamiento como paciente hospitalizado. 	\$0 por hospitalización parcial.
<ul style="list-style-type: none"> • Suministros médicos, como férulas y yesos. • Ciertos medicamentos y productos biológicos que no puede autoadministrarse. 	\$0
<p>Para los procedimientos dentales que se realizan en un centro de la red, ofrecemos anestesia general y los servicios del centro de atención asociados con la anestesia si se cumplen todas las siguientes condiciones:</p> <p>Tiene una incapacidad del desarrollo o su salud se ve comprometida.</p> <p>Debido su estado de salud o condición médica subyacente, el procedimiento dental debe realizarse en un hospital o centro de cirugía ambulatoria.</p> <p>En circunstancias normales, el procedimiento dental no requeriría el uso de anestesia general.</p> <p>No cubrimos ningún otro servicio relacionado con el procedimiento dental, tales como los servicios del dentista, a menos que usted esté inscrito en Advantage Plus y los servicios estén cubiertos por DeltaCare, tal como se describe en la Sección 2.2 de este capítulo.</p>	<p>Consulte la Sección “Cirugía para pacientes externos (ambulatoria)” que figura al principio de esta sección para conocer los costos compartidos aplicables de los cargos de anestesia y de centros de atención hospitalaria para pacientes ambulatorios.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden de hospitalización, usted es un paciente ambulatorio y paga el costo compartido de los servicios del hospital para pacientes ambulatorios. Incluso si pasa la noche en el hospital, es posible que aún pueda considerarse un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de si lo consideran paciente ambulatorio, pregunte al personal del hospital.</p> <p>Para obtener más información, también puede consultar la hoja informativa de Medicare titulada “¿Es Usted un Paciente Hospitalizado o Ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin costo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	
<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de salud mental proporcionados por un psiquiatra o médico con certificación estatal, psicólogo clínico, trabajador social clínico, enfermero especialista clínico, enfermero con práctica médica, asistente médico u otro profesional de la salud mental calificado por Medicare según lo estipulado por las leyes estatales correspondientes. También cubrimos servicios de salud mental proporcionados por consejeros matrimoniales, familiares e infantiles. 	<p>Usted paga lo siguiente, según el plan en el que esté inscrito y el tipo de consulta:</p> <p>Consultas de terapia individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Plan Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Visitas de terapia de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$2 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$2 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$2 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$2 • Basic del condado de San Francisco: \$2

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$2 • Basic del condado de Santa Clara: \$2 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Plan Basic del condado de Solano: \$2 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud mental en nuestro programa intensivo para pacientes ambulatorios. 	\$0
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y del habla. Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se proporcionan en diversos centros de atención ambulatoria, como los departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital, consultorios de terapeutas independientes y Centros de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF).</p>	<p>Usted paga lo siguiente, según el plan en el que esté inscrito:</p> <p>Consultas de terapia individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$20 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$15 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$20 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$15 • Basic del condado de Stanislaus: \$20 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5 <p>Visitas de terapia de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$7 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$5 • Basic del condado de Contra Costa: \$7 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$5 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$2 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$7

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$7 • Basic del condado de Marin: \$10 • Basic del condado de San Francisco: \$7 • Basic del condado de San Joaquin: \$10 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$2 • Basic del condado de San Mateo: \$10 • Basic del condado de Santa Clara: \$7 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$5 • Condado de Santa Cruz: \$5 • Basic del condado de Solano: \$10 • Enhanced del condado de Solano: \$7 • Basic del condado de Stanislaus: \$10 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$2
<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla recibida mediante un programa organizado de rehabilitación multidisciplinaria de tratamiento diurno. 	<p>Usted paga lo siguiente por día según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$20 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$15 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$20 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$15 • Basic del condado de Stanislaus: \$20 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5
<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia para prevenir caídas en adultos que tengan un riesgo alto de sufrir caídas, cuando la solicite el médico. 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Servicios para el abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Ofrecemos cobertura para los siguientes servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de tratamiento diurno. • Programas intensivos para pacientes ambulatorios. • Asesoramiento grupal sobre abuso de sustancias por parte de un médico calificado, incluido un terapeuta matrimonial, familiar e infantil. 	<p>Debe pagar lo siguiente por consulta (o por día para los programas) según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$2 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$2 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$2 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$2 • Basic del condado de San Francisco: \$2 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$2 • Basic del condado de Santa Clara: \$2 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$2 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento individual sobre abuso de sustancias por parte de un médico calificado, incluido un terapeuta matrimonial, familiar e infantil. • Tratamiento médico para los síntomas de abstinencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<p>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios proporcionados en centros para pacientes ambulatorios del hospital y en centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: Si lo van a operar en un hospital, debe preguntar a su proveedor si será como paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor haya hecho una orden de hospitalización, usted es un paciente ambulatorio y paga el costo compartido de la cirugía para pacientes ambulatorios. Incluso si pasa la noche en el hospital, es posible que aún pueda considerarse un “paciente ambulatorio”.</p>	<p>Visitas al consultorio del médico Usted paga lo siguiente por consulta de atención primaria, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5 <p>Cirugía y otros procedimientos para pacientes ambulatorios Usted paga lo siguiente por procedimiento, según el plan en el que esté inscrito, si se realiza en un centro de cirugía ambulatoria o para pacientes ambulatorios, o en un quirófano de hospital, o en cualquier entorno, y un miembro del personal autorizado supervisa sus signos vitales mientras usted recupera las sensaciones después de haber recibido medicamentos para reducir las sensaciones o minimizar las molestias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$250 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$180 • Basic del condado de Contra Costa: \$250 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$180 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$100 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$240

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$130 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$250 • Basic del condado de San Francisco: \$250 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$100 • Basic del condado de San Mateo: \$250 • Basic del condado de Santa Clara: \$190 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$140 • Condado de Santa Cruz: \$150 • Basic del condado de Solano: \$280 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$100
<p>Salud y Bienestar de Venta Libre (OTC)</p> <p>Cubrimos los artículos que figuran en el catálogo de artículos de venta libre para entrega a domicilio sin costo. Puede pedir artículos de venta libre hasta el límite de beneficio trimestral de \$60. El valor mínimo de cada pedido debe ser \$25. El pedido no debe exceder el límite del beneficio trimestral. La parte que no se utilice del límite de beneficio trimestral no pasa al siguiente trimestre. (El límite de su beneficio se restablece el 1 de enero, el 1 de abril, el 1 de julio y el 1 de octubre).</p>	<p>Usted paga \$0 hasta el límite de beneficio trimestral de \$60.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Para ver nuestro catálogo y hacer un pedido en línea, visite kp.org/otc/ca. Puede hacer su pedido por teléfono o puede solicitar que se le envíe un catálogo impreso llamando al 1-833-569-2360 (TTY 711), de 7 a. m. a 6 p. m., hora estándar del Pacífico (PST), de lunes a viernes.</p>	
<p>Artículos de venta libre (OTC) para reemplazar la nicotina</p> <p>Cubrimos ciertas terapias de reemplazo de nicotina aprobadas por la FDA para uso sin receta. Un proveedor de la red debe solicitar estos artículos y dichos artículos se deben obtener en una farmacia de la red. Le proporcionaremos un suministro hasta de 100 días dos veces durante el año calendario.</p>	\$0
<p>Servicios de hospitalización parcial</p> <p>“Hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo que se proporciona en un centro hospitalario ambulatorio o en un centro de salud mental comunitario. Este programa es más intensivo que la atención que recibe en el consultorio de su médico o terapeuta y es una alternativa a la hospitalización.</p>	\$0
<p>Servicios de un médico o profesional de atención de salud, incluidas las visitas al consultorio del médico.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica o servicios de cirugía necesarios desde el punto de vista médico que se proporcionan en el consultorio de un médico, un centro quirúrgico ambulatorio certificado, el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o cualquier otro lugar. • Consultas, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista. • Exámenes básicos de audición y equilibrio hechos por un proveedor de la red, si el médico lo indica para verificar si usted necesita tratamiento médico. • Una segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía. 	<p>Visitas al consultorio del médico</p> <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención primaria, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Atención dental que no es de rutina (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de mandíbula o de estructuras relacionadas, la corrección de fracturas de la mandíbula o de los huesos faciales, la extracción de dientes para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación para una enfermedad neoplásica cancerosa o los servicios que tendrían cobertura si los proporcionara un médico). <ul style="list-style-type: none"> ◆ También cubrimos los servicios dentales necesarios para garantizar que la cavidad bucal esté libre de infecciones antes de ser incluido en la lista de espera de trasplantes de células madre alogénicas/médula ósea, corazón, riñón, hígado, pulmón, páncreas y trasplantes de órganos múltiples. En el caso de un trasplante urgente, estos servicios pueden realizarse después del trasplante. Los servicios son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Examen y evaluación de la cavidad bucal. ○ Servicios de tratamiento, incluidas las extracciones necesarias para el trasplante. ○ Radiografías dentales relevantes. ○ Limpieza. ○ Tratamientos con fluoruro. • Visitas a domicilio por parte un médico de la red (o de un proveedor de la red que sea un enfermero registrado) dentro de nuestra área de servicio cuando la atención se puede proporcionar mejor en su hogar, según lo determine el proveedor de la red. • Visitas previas a la cirugía y posoperatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<p>Cirugía para pacientes externos (ambulatoria) Usted paga lo siguiente por procedimiento si se realiza en un centro de cirugía ambulatoria o para pacientes externos o en un quirófano de hospital, o en cualquier entorno y un miembro del personal autorizado supervisa sus signos vitales mientras usted recupera las sensaciones después de haber recibido medicamentos para reducir las sensaciones o minimizar las molestias, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$250 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$180 • Basic del condado de Contra Costa: \$250 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$180 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$100 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$240 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$130 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$250 • Basic del condado de San Francisco: \$250 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$100

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$250 • Basic del condado de Santa Clara: \$190 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$140 • Condado de Santa Cruz: \$150 • Basic del condado de Solano: \$280 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$100
<ul style="list-style-type: none"> • Consultas por inyecciones para las alergias. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$3 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$3 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$3 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$3 • Basic del condado de San Francisco: \$3

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$3 • Basic del condado de Santa Clara: \$3 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$3 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • Determinados servicios de telesalud, que incluyen: atención médica primaria y especializada, que incluyen servicios de centros de enfermería especializada, rehabilitación cardíaca y pulmonar, servicios de emergencia, servicios necesarios con urgencia, servicios de atención domiciliaria, fisioterapia, terapia del habla y ocupacional, atención de salud mental, podología, tratamiento para abuso de sustancias, servicios de diálisis, beneficio alimentario/nutricional, educación para la salud, educación sobre las insuficiencias renales y formación para el autocontrol de la diabetes, preparación para una cirugía o una hospitalización, y consultas de seguimiento después de una hospitalización, una cirugía o una consulta al Departamento de Emergencias. Los servicios solo se proporcionarán a través de telesalud cuando el proveedor de la red que preste el servicio lo considere clínicamente apropiado. 	<p style="text-align: center;">\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Tiene la opción de recibir estos servicios por medio de una visita en persona o a través de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe usar un proveedor de la red que actualmente ofrece el servicio a través de telesalud. Ofrecemos los siguientes medios de telesalud: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visitas interactivas por video para servicios profesionales cuando se puede proporcionar atención en este formato según lo determine un proveedor de la red. ○ Consultas mediante citas telefónicas programadas para servicios profesionales cuando se pueda proporcionar atención en este formato según lo determine un proveedor de la red. ● Servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con la insuficiencia renal crónica en fase terminal para miembros de diálisis domiciliaria en el centro de diálisis renal de un hospital o de un hospital de cuidado crítico, en un centro de diálisis renal o en el hogar del miembro. ● Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un accidente cerebral, independientemente de su ubicación. ● Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por abuso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación. ● Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los trastornos de salud mental en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Tiene una visita en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera visita de telesalud. ◆ Tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud. ◆ Se pueden hacer excepciones a los casos anteriores en ciertas circunstancias. 	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telesalud para visitas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud con Calificación Federal. • Evaluaciones virtuales (por ejemplo, por teléfono o consulta por video) con su médico durante 5 a 10 minutos si se cumple lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Que usted no sea un paciente nuevo. ◆ Que la evaluación no esté relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días. ◆ Que la evaluación no implique una visita al consultorio en un plazo de 24 horas o la cita más próxima disponible. • Evaluación de video o imágenes que envíe a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico en un plazo de 24 horas si se cumple lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Que usted no sea un paciente nuevo. ◆ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días. ◆ La evaluación no implica una visita al consultorio en un plazo de 24 horas o la cita más próxima disponible. • Las consultas que su médico tenga con otros médicos por teléfono, Internet o historia clínica electrónica. • Tratamientos con luz ultravioleta. 	
<p>Servicios de podología</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolón de talón). • Cuidado rutinario de los pies para miembros con ciertas condiciones médicas que afectan a las extremidades inferiores. 	<p>Visitas al consultorio médico</p> <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<p>Cirugía para pacientes externos (ambulatoria) Usted paga lo siguiente por procedimiento si se realiza en un centro de cirugía ambulatoria o para pacientes externos o en un quirófano de hospital, o en cualquier entorno y un miembro del personal autorizado supervisa sus signos vitales mientras usted recupera las sensaciones después de haber recibido medicamentos para reducir las sensaciones o minimizar las molestias, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$250 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$180 • Basic del condado de Contra Costa: \$250 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$180 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$150 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$100 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$240 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$130 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$200 • Basic del condado de Marin: \$250 • Basic del condado de San Francisco: \$250 • Basic del condado de San Joaquin: \$150 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$100

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$250 • Basic del condado de Santa Clara: \$190 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$140 • Condado de Santa Cruz: \$150 • Basic del condado de Solano: \$280 • Enhanced del condado de Solano: \$200 • Basic del condado de Stanislaus: \$150 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$100
<p> Exámenes de detección del cáncer de próstata</p> <p>En hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen rectal digital. • Prueba del antígeno prostático específico (PSA). 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por la prueba anual de tacto rectal o la prueba del PSA.</p>
<p>Dispositivos protésicos y suministros relacionados†</p> <p>Aparatos (que no sean dentales) que reemplacen completa o parcialmente partes o funciones del cuerpo. Esto incluye, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con la atención de la colostomía, marcapasos, abrazaderas, zapatos ortopédicos, extremidades artificiales y prótesis de seno (incluido el sostén quirúrgico después de una mastectomía). Se incluyen ciertos suministros relacionados con los aparatos protésicos y la reparación o el reemplazo de estos aparatos. También incluye cierta cobertura posterior a la extirpación o la cirugía de las cataratas (para obtener más información, consulte el apartado “Atención de la visión” más adelante en esta sección).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coseguro del 20 % para aparatos protésicos u ortésicos y suministros externos (incluidos suministros de cuidado de las heridas), y botas quirúrgicas cuando se las proporcione durante una consulta ambulatoria. • \$0 para los aparatos internos implantados quirúrgicamente.

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>También cubrimos estos artículos no cubiertos por Medicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medias con gradiente de compresión para linfedema. • Ciertas botas quirúrgicas después de la cirugía cuando se proporcionan durante una visita ambulatoria. • Dispositivo de erección por vacío para disfunción sexual. • Determinados selladores de piel, protectores, humectantes, ungüentos que son necesarios desde el punto de vista médico para el cuidado de las heridas. 	
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a muy grave y que cuentan con una orden de rehabilitación pulmonar por parte del médico tratante de la enfermedad respiratoria crónica.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<p>Trastorno por abuso de sustancias en residenciales y tratamiento de la salud mental†</p> <p>Cubrimos los siguientes servicios cuando se proporcionan en un centro de tratamiento residencial autorizado que proporciona tratamiento individualizado del trastorno por abuso de sustancias o de salud mental las 24 horas, los servicios son provistos de manera general y habitual en un programa de tratamiento residencial de salud mental o del trastorno por abuso de sustancias en un centro de tratamiento residencial autorizado, y los servicios se encuentran en un nivel superior al de la atención de custodia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento individual y en grupo. • Servicios médicos. • Revisión de medicamentos. • Habitación y alimentación. • Medicamentos recetados por un proveedor de la red como parte del plan de atención en el centro de tratamiento residencial, según las pautas de la lista de medicamentos recetados disponibles, si se los administra el personal médico de ese centro de atención. • Programación del alta hospitalaria. 	<p>\$100 por hospitalización.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>No hay un límite al número de días médicamente necesarios en nuestro programa de tratamiento residencial para tratar condiciones de salud mental y abuso de sustancias cuando lo receta un proveedor de la red.</p>	
<p> Prueba de detección y asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol</p> <p>Cubrimos una prueba de detección del consumo indebido de alcohol en adultos con Medicare (incluidas las mujeres embarazadas), que consumen alcohol de forma indebida sin tener dependencia del alcohol.</p> <p>Si la prueba de detección de uso indebido de alcohol le da un resultado positivo, puede recibir hasta cuatro sesiones breves de asesoramiento cara a cara al año (si es competente y está alerta durante el asesoramiento) a cargo de un proveedor de atención primaria o profesional médico calificado en un centro de atención primaria.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare de pruebas de detección y asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol.</p>
<p> Detección de cáncer de pulmón con una tomografía computarizada de dosis baja (LDCT)</p> <p>Para las personas calificadas, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros elegibles son personas de 50 a 77 años que no tienen signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tienen antecedentes de haber fumado al menos un paquete diario de tabaco durante 20 años y que fuman actualmente o han dejado de fumar en los últimos 15 años, que reciben una orden por escrito para una LDCT durante una visita de asesoramiento sobre detección de cáncer de pulmón y toma compartida de decisiones que cumple los requisitos de Medicare para dichas visitas y que está a cargo de un médico o un profesional médico calificado que no es un médico. 	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible a las sesiones de asesoramiento y consultas para la toma compartida de decisiones cubiertas por Medicare, ni a la LDCT.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Para los exámenes de detección de cáncer de pulmón mediante LDCT después de la LDCT inicial, el miembro debe recibir una orden por escrito para un examen de detección de cáncer de pulmón mediante LDCT, que puede realizar un médico o un profesional médico calificado que no sea un médico durante cualquier consulta apropiada. Si un médico o un profesional de atención de la salud no médico calificado decide realizar una consulta de asesoramiento sobre detección de cáncer del pulmón y toma compartida de decisiones para los siguientes exámenes de detección de cáncer del pulmón con LDCT, la consulta debe cumplir con los requisitos de Medicare para dichas consultas. 	
<p> Examen de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) para clamidia, gonorrea, sífilis y Hepatitis B. Estas pruebas están cubiertas para embarazadas y algunas personas que tienen mayor riesgo de contraer una ITS cuando las ordena un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos del embarazo.</p> <p>Además ofrecemos cobertura para hasta dos sesiones individuales en persona, de 20 a 30 minutos, de asesoramiento conductual de alta intensidad cara a cara por año para adultos sexualmente activos que tienen mayor riesgo de ITS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si las proporciona un proveedor de atención primaria y si se llevan a cabo en un centro de atención primaria, como el consultorio de un médico.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare de pruebas de detección de ITS y asesoramiento sobre ITS para prevenirlas.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Servicios para tratar las enfermedades renales</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de educación sobre las enfermedades renales para que los miembros conozcan el tema y tomen decisiones informadas acerca de su atención. 	<p>Usted paga \$0 por visita grupal.</p> <p>Debe pagar lo siguiente por visita individual, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para la autodiálisis (incluye la capacitación para usted y alguna persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar). • Ciertos servicios de apoyo en el hogar (como, en caso de ser necesarias, las visitas de trabajadores capacitados en diálisis para revisar su diálisis en el hogar, ayudar en casos de emergencia y revisar su equipo de diálisis y suministro de agua). • Análisis de laboratorio de rutina para revisar la eficacia de la diálisis. • Una visita de rutina al consultorio al mes con el equipo de nefrología. • Procedimientos de acceso vascular y peritoneal si se realizan en un centro hospitalario ambulatorio y se cumplen determinados criterios. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo y suministros para diálisis en el hogar. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3 o cuando el proveedor de este servicio no esté disponible temporalmente o sea inaccesible). 	Coseguro del 20%
<ul style="list-style-type: none"> • Visitas al consultorio que no son de rutina con el equipo de nefrología. • Procedimientos de acceso vascular y peritoneal si se realizan en un consultorio médico. 	Usted paga lo siguiente por consulta de atención primaria , según el plan en el que esté inscrito: <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta de atención especializada, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20 • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si se lo admite como paciente hospitalizado en un hospital para recibir atención especial). 	<p>No se cobrarán cargos adicionales por los servicios recibidos durante las hospitalizaciones. Consulte la Sección “Atención para pacientes hospitalizados” de este Cuadro de Beneficios Médicos para conocer los costos compartidos correspondientes a las hospitalizaciones.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por el beneficio de medicamentos de Medicare Parte B. Para obtener información sobre la cobertura de los medicamentos de la Parte B, consulte la Sección “Medicamentos recetados de Medicare Parte B”.</p>	
<p>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)†</p> <p>(Para leer la definición de “atención en un centro de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 12 de este documento. Este tipo de centros de enfermería especializada a veces se conocen como “SNF”).</p> <p>Por periodo de beneficios, cubrimos hasta 100 días de servicios especializados para pacientes hospitalizados en centros de enfermería especializada, de acuerdo con las pautas de Medicare (no se requiere una hospitalización anterior). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o privada, si es necesario desde el punto de vista médico). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla. • Los medicamentos que se le administran como parte del plan de atención (incluidas la sustancias que están presentes naturalmente en el cuerpo, como los factores de coagulación). • Sangre, incluidos el almacenamiento y la administración. • Suministros médicos y quirúrgicos que generalmente proporciona un SNF. • Análisis de laboratorio que generalmente proporciona un SNF. • Radiografías y otros servicios radiológicos que generalmente proporciona un SNF. • El uso de aparatos, como sillas de ruedas, que generalmente proporciona un SNF. • Servicios de un médico o profesional médico. 	<p>Usted paga lo siguiente por periodo de beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$0 para los días del 1 al 20. • \$100 por día para los días 21 a 100. <p>El periodo de beneficios comienza el primer día en que usted va a un hospital para pacientes hospitalizados o a un centro de enfermería especializada (SNF) con cobertura de Medicare. El periodo de beneficios finaliza cuando transcurren 60 días calendario seguidos sin que esté internado en un hospital o un SNF.</p> <p>Nota: Si un periodo de beneficios comienza en 2022 para usted y no termina hasta alguna fecha de 2023, el costo compartido de 2022 continuará hasta que finalice el periodo de beneficios.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>En general, usted recibirá la atención en un SNF de la red. Sin embargo, si cumple las condiciones que se mencionan a continuación, es posible que pueda pagar el costo compartido correspondiente a un centro de atención de la red para usar un centro de atención que no pertenece a la red, siempre y cuando el centro de atención acepte los montos que paga nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un hogar para ancianos o una comunidad de retiro de atención continua en la que usted haya vivido hasta justo antes de que fuera al hospital (siempre y cuando esta proporcione atención de un centro de enfermería especializada). • Un SNF en el que su cónyuge esté viviendo en el momento en que usted salga del hospital. 	
<p> Dejar de fumar y de consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco: Ofrecemos cobertura para dos intentos de dejar el hábito con asesoramiento en un periodo de 12 meses, como servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro visitas cara a cara.</p> <p>Si consume tabaco y le han diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando un medicamento que pueda ser afectado por el tabaco: Ofrecemos cobertura de los servicios de asesoramiento para dejar el hábito. Cubriremos dos intentos para dejar de fumar con asesoramiento en un periodo de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro visitas cara a cara.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos cubiertos por Medicare para dejar de fumar y de consumir tabaco.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Terapia Supervisada de Ejercicio (SET)</p> <p>La SET está cubierta para los miembros que padecen la enfermedad arterial periférica (PAD) sintomática y tienen una referencia por PAD del médico responsable del tratamiento de la PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones a lo largo de un periodo de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consistir en sesiones que duren de 30 a 60 minutos, que incluyan un programa de ejercicio o entrenamiento terapéutico para la PAD dirigido a los pacientes con claudicación. • Llevarse a cabo en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico. • Ofrecerlo el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños y que esté capacitado en terapia de ejercicio para la PAD. • Estar bajo supervisión directa de un médico, asistente médico o enfermero con práctica médica o especialista en enfermería clínica capacitado en técnicas de soporte vital básicas y avanzadas. <p>Nota: La SET podría estar cubierta más allá de las 36 sesiones en 12 semanas, con otras 36 sesiones durante un periodo prolongado, si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.</p>	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<p>Servicios requeridos con urgencia</p> <p>Los servicios necesarios con urgencia se proporcionan para tratar una afección, lesión o condición médica imprevista que no es de emergencia, pero que requiere atención médica inmediata y que, dadas las circunstancias, no es posible o razonable recibir esos servicios de los proveedores de la red. Entre algunos ejemplos de servicios necesarios con urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red se encuentran los siguientes: i) necesita atención inmediata durante el fin de semana, o ii) se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de su plan. Los servicios se deben necesitar de inmediato y ser médicamente necesarios. Si, dadas las circunstancias, no es razonable recibir la atención médica de un proveedor de la red, su plan cubrirá los servicios necesarios con urgencia de un proveedor fuera de la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de nuestra área de servicio: Debe obtener atención de urgencia de los proveedores de la red, a menos que nuestra red de proveedores no esté disponible o accesible temporalmente debido a una circunstancia inusual y extraordinaria (por ejemplo, un desastre mayor). • Fuera del área de servicio: Tiene cobertura para atención de urgencia en todo el mundo cuando viaja si necesita atención médica inmediata para una enfermedad o lesión imprevista y usted razonablemente creía que su salud se deterioraría si retrasaba el tratamiento hasta regresar a su área de servicio. 	<p>Visitas al consultorio médico</p> <p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Visitas al Departamento de Emergencias Usted paga lo siguiente por consulta al Departamento de Emergencias según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$110 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$110 • Basic del condado de Contra Costa: \$110 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$110 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$120 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$110 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$110 • Basic del condado de Marin: \$110 • Basic del condado de San Francisco: \$110 • Basic del condado de San Joaquin: \$110 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$120 • Basic del condado de San Mateo: \$110 • Basic del condado de Santa Clara: \$110 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$110

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Condado de Santa Cruz: \$110 • Basic del condado de Solano: \$95 • Enhanced del condado de Solano: \$110 • Basic del condado de Stanislaus: \$110 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$120
<p>Atención de la vista</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta con el optometrista, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0 • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0 <p>Usted paga lo siguiente por consulta con el oftalmólogo, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$15 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$10 • Basic del condado de Contra Costa: \$15 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$10 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$5 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$15 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$10 • Basic del condado de Marin: \$20 • Basic del condado de San Francisco: \$15 • Basic del condado de San Joaquin: \$5 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$5 • Basic del condado de San Mateo: \$20

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Original Medicare no cubre los exámenes de los ojos de rutina (refracciones oculares) para anteojos o lentes de contacto. Sin embargo, nuestro plan incluye los siguientes exámenes: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Exámenes de rutina de los ojos (exámenes de refracciones oculares) para determinar si se tiene la necesidad de una corrección visual y para proporcionar recetas médicas para anteojos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Santa Clara: \$15 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$10 • Condado de Santa Cruz: \$10 • Basic del condado de Solano: \$20 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$5 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$5 <p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$5 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$0 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$5 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$0 • Basic del condado de Marin: \$5 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$0 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$5 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$0 • Basic del condado de Solano: \$5 • Enhanced del condado de Solano: \$0 • Basic del condado de Stanislaus: \$0 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de campo visual. 	<p>Usted paga lo siguiente por consulta, según el plan en el que esté inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda: \$5 • Condados de Alameda, Napa y San Francisco: \$0 • Basic del condado de Contra Costa: \$0 • Enhanced del condado de Contra Costa: \$0 • Basic del área metropolitana de Fresno: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Fresno: \$0 • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$10 • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma: \$0 • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo: \$15 • Basic del condado de Marin: \$15 • Basic del condado de San Francisco: \$5 • Basic del condado de San Joaquin: \$10 • Enhanced del condado de San Joaquin: \$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de San Mateo: \$15 • Basic del condado de Santa Clara: \$5 • Enhanced del condado de Santa Clara: \$0 • Condado de Santa Cruz: \$5 • Basic del condado de Solano: \$10 • Enhanced del condado de Solano: \$10 • Basic del condado de Stanislaus: \$10 • Enhanced del condado de Stanislaus: \$0
<ul style="list-style-type: none"> • 🍏 Para las personas con un riesgo alto de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por año. Las personas con riesgo alto de glaucoma incluyen a las personas que tienen antecedentes familiares de glaucoma, las personas con diabetes, los afroamericanos mayores de 50 años y los hispanos mayores de 65 años. • La prueba de detección de retinopatía diabética y el monitoreo están cubiertos una vez por año para las personas que tienen diabetes. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Un par de anteojos o lentes de contacto (incluidas la adaptación y la entrega) después de cada cirugía de cataratas con implante de una lente intraocular. (Si tiene dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera operación y comprar dos pares de anteojos después de la segunda operación). • Lentes o armazones correctivos (y su reemplazo) necesarios después de una operación de cataratas sin implante de cristalino. 	<p>\$0 para artículos para la visión, de acuerdo con las pautas de Medicare.</p> <p>* Nota: Si el artículo para la visión que compra cuesta más de lo que cubre Medicare, usted paga la diferencia.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Anteojos y lentes de contacto Una vez cada 24 meses, le proporcionamos una asignación de \$150 para comprar un artículo para la visión en un centro de atención óptica del plan, cuando un médico o un optometrista le recetan anteojos o lentes de contacto para corrección de la visión. La asignación se puede usar para pagar los siguientes artículos: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Lentes para anteojos, si un proveedor de la red los coloca en un armazón. ◆ Armazones para anteojos, si un proveedor de la red coloca dos lentes (al menos una con valor refractivo) en el armazón. ◆ Adaptación y entrega de lentes de contacto. • No otorgaremos la asignación para cristales ni armazones (aunque estén cubiertos de otra forma) si ya se proporcionó una en los últimos 24 meses. • La asignación puede utilizarse solo en el punto de venta inicial. Si no usa la totalidad de su asignación en el punto de venta inicial, no puede usarla más adelante. 	<p>*Si el artículo para la visión que compre cuesta más de \$150, usted paga la diferencia.</p> <p>Nota: Su asignación aumenta si se inscribe en Advantage Plus (para obtener más detalles, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Lentes de reemplazo: Si tiene un cambio en la receta de por lo menos 0.50 dioptrías en uno o ambos ojos dentro de los 12 meses del punto de venta inicial de un lente de anteojos o de contacto al que le proporcionamos una asignación (o que está cubierto de alguna otra manera), le proporcionaremos una asignación para el precio de compra de un artículo de reemplazo del mismo tipo (lente de anteojos, o lente de contacto, accesorio y entrega) para el ojo que tuvo el cambio de 0.50 dioptrías. La asignación para uno de estos anteojos de reemplazo es de \$30 para lentes de anteojos unifocales o lentes de contacto (incluidas la adaptación y la entrega) y \$45 para lentes de anteojos multifocales o lenticulares. 	<p>Si las lentes que compra cuestan más que la asignación de \$30 para lentes unifocales o \$45 para lentes de anteojos multifocales o lenticulares, pagará la cantidad que supere su asignación.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios que tienen cobertura	Lo que debe pagar al recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Lentes de contacto especiales: Ofrecemos cobertura para las siguientes lentes de contacto especiales cuando las recete un médico o un optometrista de la red: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Para aniridia (ausencia del iris), hasta dos lentes de contacto necesarios desde el punto de vista médico (incluidos ajustes y entrega) por ojo cada 12 meses. ◆ Si las lentes de contacto (además de las lentes de contacto para la aniridia) aportarán una mejoría significativa de su visión que no pueden proporcionar las lentes de anteojos, cubriremos un par de lentes de contacto (incluidas la adaptación y la entrega) o un suministro inicial de lentes de contacto desechables (incluidas la adaptación y la entrega) no más de una vez cada 24 meses. Sin embargo, no cubriremos ninguna lente de contacto si proporcionamos una asignación (u ofrecemos otra cobertura) para un par de lentes de contacto en los 24 meses anteriores, pero sin incluir las lentes de contacto para la aniridia. 	\$0
<p> Consulta preventiva de “Bienvenido a Medicare”</p> <p>Cubrimos una consulta preventiva única de “Bienvenido a Medicare”. Esta visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas determinadas pruebas de detección e inyecciones) y referencias para otro tipo de atención, si es necesaria.</p> <p>Importante: Cubrimos la visita preventiva de “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses de estar inscrito en Medicare Parte B. Cuando haga la cita, avise al consultorio de su médico que desea programar la visita preventiva de “Bienvenido a Medicare”.</p>	<p>No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible por la consulta preventiva de “Bienvenido a Medicare”.</p>
<p>Nota: Consulte el Capítulo 1, Sección 7 y el Capítulo 11 para obtener información sobre la coordinación de beneficios que se aplica a todos los servicios cubiertos descritos en este Cuadro de Beneficios Médicos.</p>	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Sección 2.2 – Beneficios “suplementarios opcionales” adicionales que puede comprar

Ofrecemos algunos beneficios adicionales que no están cubiertos por Original Medicare y que no están incluidos en su paquete de beneficios. Estos beneficios adicionales se denominan “beneficios suplementarios opcionales”. Si desea obtener estos beneficios suplementarios opcionales, debe inscribirse para recibirlos y es posible que deba pagar una prima adicional. Si no paga la prima adicional, es posible que se cancelen los beneficios. Los beneficios suplementarios opcionales descritos en esta sección están sujetos al mismo proceso de apelaciones que el resto de los beneficios.

El paquete de beneficios suplementarios opcionales que nuestro plan ofrece se llama “Advantage Plus”. Solo recibe los beneficios de servicios dentales y de artículos para la visión que se describen en esta sección si se encuentra inscrito en Advantage Plus. Tenga en cuenta que no puede comprar solo uno de estos beneficios; se ofrecen como un paquete y no están disponibles individualmente.

Cuándo puede inscribirse en Advantage Plus

Para inscribirse en Advantage Plus, seleccione dicha opción cuando complete el formulario de inscripción a Senior Advantage. Si no seleccionó Advantage Plus cuando se inscribió en Senior Advantage, puede inscribirse en Advantage Plus entre las fechas indicadas a continuación mediante el envío de un formulario de inscripción de Advantage Plus:

- Del 15 de octubre al 31 de diciembre, para que la cobertura comience a partir del 1 de enero.
- Entre el 1 de enero y el 31 de marzo o en un plazo de 30 días después de haberse inscrito en Senior Advantage. La cobertura entra en vigor el primer día del mes siguiente a la fecha en que recibamos su formulario de inscripción completo de Advantage Plus.

Cancelación de la inscripción en Advantage Plus

Puede cancelar su cobertura de Advantage Plus en cualquier momento. La cancelación de la inscripción entra en vigor el primer día del mes siguiente a la fecha en que recibamos el formulario completo. Reembolsaremos los pagos de primas excesivos. Llame a Servicio a los Miembros para solicitar un formulario de cancelación de la inscripción.

Si cancela su inscripción en Advantage Plus y desea volver a inscribirse en el futuro, consulte más arriba las fechas en las que puede hacerlo en “Cuándo puede inscribirse en Advantage Plus”. Recuerde que sus beneficios de artículos para la visión no se renuevan con la reinscripción, ya que los artículos para la visión solo se cubren una vez cada 24 meses.

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
Prima mensual adicional Esta prima se suma a la prima de su plan Senior Advantage (para obtener más información sobre la prima, consulte la Capítulo 1, Sección 4.1).	\$14
Cobertura adicional de artículos para la visión <ul style="list-style-type: none"> • La inscripción en Advantage Plus aumenta su asignación estándar para artículos para la visión que se describe en el Cuadro de Beneficios Médicos de “Atención de la visión”, ya que se agregan \$290 a la asignación estándar, lo que da como resultado una asignación combinada de \$440. • Puede usar esta asignación para la compra de un artículo para la visión una vez cada 24 meses. Si no usa la totalidad de su asignación en el punto inicial de venta, no podrá usarla más adelante. • Los artículos para la visión se deben adquirir en un centro de atención óptica de la red. <p>Nota: Esta asignación no corresponde para artículos para la visión obtenidos después de la cirugía de cataratas.</p>	Si el artículo para la visión que compre cuesta más de \$440, usted paga la diferencia.

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
<p>Atención dental adicional (programa dental de la HMO de DeltaCare® USA)†</p> <p>Health Plan tiene un acuerdo con Delta Dental of California (“Delta Dental”) para ofrecerle el Programa dental de la HMO de DeltaCare USA. DeltaCare USA proporciona atención dental integral a través de una red de dentistas contratados por Delta Dental para proporcionar servicios dentales. Para obtener información sobre los proveedores dentales, consulte el Directorio de Proveedores Dentales.</p> <p>El dentista de DeltaCare USA aplicará los beneficios que se mencionan a continuación según lo considere apropiado. Estos beneficios están sujetos a las limitaciones y exclusiones mencionadas en la Sección 3.2 de este capítulo. Los miembros deben analizar todas las opciones de tratamiento con el dentista de DeltaCare USA antes de que se presten los servicios. Si el dentista asignado de DeltaCare USA presta los servicios para uno de los procedimientos mencionados, el miembro paga el costo compartido especificado. Para que se cubran los servicios, los miembros deben recibir la atención dental del dentista asignado de DeltaCare USA, excepto en caso de emergencias y autorizaciones por escrito para atención especializada. Si un procedimiento no aparece en la siguiente lista, no está cubierto.</p> <p>El texto que aparece en cursiva a continuación tiene por objeto específico aclarar la prestación de beneficios en el marco de los programas Dental HMO de DeltaCare USA y no debe interpretarse como códigos de procedimiento, nomenclatura o descriptores de la Terminología Odontológica Actual (CDT) que están bajo los derechos de autor de la Asociación Americana de Odontología (ADA). La ADA puede actualizar de forma periódica los códigos de procedimiento, nomenclatura o descriptores de la CDT. Estas actualizaciones pueden utilizarse para describir estos procedimientos cubiertos en cumplimiento de la legislación federal.</p>	
<p>Diagnóstico (D0100-D0999)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • D0120: Evaluación bucal periódica: paciente existente. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0140: Evaluación bucal limitada: enfocada en el problema. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0145: Evaluación bucal de un paciente de menos de tres años de edad y asesoramiento al cuidador principal. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0150: Evaluación bucal integral: paciente existente o nuevo. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0160: Evaluación bucal detallada y exhaustiva: enfocada en el problema, según informe. 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0170: Repetición de la evaluación: limitada, enfocada en el problema (paciente existente; no es visita posoperatoria). 	<p>\$0</p>
<ul style="list-style-type: none"> • D0171: Reevaluación: visita al consultorio después de la cirugía (durante el horario habitual de atención). 	<p>\$0</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D0180: Evaluación periodontal integral: paciente existente o nuevo.	\$0
• D0190: Pruebas de detección a un paciente.	\$0
• D0191: Evaluación de un paciente.	\$0
• D0210: Radiografías intrabucales: serie integral de imágenes radiográficas; <i>limitadas a 1 serie cada 24 meses.</i>	\$0
• D0220: Radiografía intrabucal: primera imagen radiográfica periapical.	\$0
• D0230: Radiografías intrabucales: todas las imágenes radiográficas periapicales adicionales.	\$0
• D0240: Radiografía intrabucal: imagen radiográfica oclusiva.	\$0
• D0250: Radiografía extrabucal: proyección de imagen radiográfica bidimensional creada mediante una fuente de radiación y un detector.	\$0
• D0251: Imagen radiográfica extrabucal dental posterior.	\$0
• D0270: Radiografía de mordida: imagen radiográfica única.	\$0
• D0272: Radiografías de mordida: dos imágenes radiográficas.	\$0
• D0273: Radiografías de mordida: tres imágenes radiográficas.	\$0
• D0274: Radiografías de mordida: cuatro imágenes radiográficas; <i>limitadas a 1 serie cada 6 meses.</i>	\$0
• D0277: Radiografías de mordida verticales: entre 7 y 8 imágenes radiográficas.	\$0
• D0330: Imagen radiográfica panorámica.	\$0
• D0364: Captura e interpretación de TC de haz cónico con campo de visión limitado (menos de una mandíbula completa); <i>una cada 60 meses.</i>	\$108
• D0365: Captura e interpretación de TC de haz cónico con campo de visión de un arco dental completo (mandíbula); <i>una cada 60 meses.</i>	\$153
• D0366: Captura e interpretación de TC de haz cónico con campo de visión de un arco dental completo (maxilar superior, con o sin cráneo); <i>una cada 60 meses.</i>	\$153
• D0367: Captura e interpretación de TC de haz cónico con campo de visión de ambas mandíbulas, con o sin cráneo.	\$214

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D0419: Evaluación del flujo salival por medida: <i>1 cada 12 meses.</i>	\$0
• D0460: Pruebas de vitalidad pulpar.	\$0
• D0472: Toma de tejido, examen general, preparación y presentación de un informe por escrito.	\$0
• D0473: Toma de tejido, examen general y microscópico, preparación y presentación de un informe por escrito.	\$0
• D0474: Toma de tejido, examen general y microscópico, incluida la evaluación de bordes quirúrgicos en busca de signos de enfermedad, preparación y presentación de un informe por escrito.	\$0
• D0601: Evaluación y valoración de riesgo de caries, con hallazgos de bajo riesgo: <i>una vez cada 12 meses.</i>	\$0
• D0602: Evaluación y valoración de riesgo de caries, con hallazgos de riesgo moderado: <i>una vez cada 12 meses.</i>	\$0
• D0603: Evaluación y valoración de riesgo de caries, con hallazgos de riesgo elevado: <i>una vez cada 12 meses.</i>	\$0
• D0999: Procedimiento de diagnóstico no especificado, por informe: <i>incluye visita al consultorio, por visita (además de otros servicios).</i>	\$0
<p>Preventivos (D1000-D1999)</p> <p>Los miembros que no hayan tenido visitas dentales regulares (al menos una cada seis meses) o que les hayan diagnosticado periodontitis pueden necesitar una tartrectomía, un alisado radicular o un desbridamiento de la pulpa antes de que se pueda realizar una atención de rutina como una limpieza regular. Es posible que deba pagar un costo compartido adicional por estos servicios.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • D1110: Limpieza de profilaxis: <i>adultos, 1 D1110, D1120 o D4346 cada 6 meses.</i> • D1110: Limpieza de profilaxis adicional: adultos, (dentro del periodo de 6 meses). 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D1120: Limpieza de profilaxis (<i>niños</i>): <i>1 D1110, D1120 o D4346 cada 6 meses.</i> • D1120: Limpieza de profilaxis adicional (<i>niños</i>): <i>1 D1110, D1120 o D4346 (dentro del periodo de 6 meses).</i> 	\$0
• D1310: Asesoramiento nutricional para el control de enfermedades dentales.	\$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D1330: Instrucciones para la higiene bucal.	\$0
• D1510: Mantenedor de espacio: fijo; unilateral.	\$114
• D1516: Mantenedor de espacio: fijo; bilateral, maxilar.	\$114
• D1517: Mantenedor de espacio: fijo; bilateral, mandibular.	\$114
• D1520: Mantenedor de espacio: removible; unilateral.	\$153
• D1526: Mantenedor de espacio: removible; bilateral, maxilar.	\$153
• D1527: Mantenedor de espacio: removible; bilateral, mandibular.	\$153
• D1551: Recementación o readhesión bilateral del mantenedor de espacio: maxilar.	\$22
• D1552: Recementación o readhesión bilateral del mantenedor de espacio: mandibular.	\$22
• D1553: Recementación o readhesión bilateral del mantenedor de espacio: por cuadrante.	\$22
• D1556: Extracción del mantenedor de espacio fijo unilateral: por cuadrante.	\$22
• D1557: Extracción del mantenedor de espacio fijo bilateral: maxilar.	\$22
• D1558: Extracción del mantenedor de espacio fijo bilateral: mandibular.	\$22
• D1575: Mantenedor de espacio tipo zapatilla distal: fijo, unilateral, <i>para niños hasta los 9 años.</i>	\$114

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
Servicios de restauración (D2000-D2999) La cobertura incluye el pulido, todos los adhesivos y agentes de unión, recubrimiento pulpar indirecto, bases, recubrimientos y procedimientos de grabado con ácido sujetos a las siguientes limitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Para el reemplazo de coronas, incrustaciones (inlays) y recubrimientos (onlays) se requiere que la restauración actual tenga más de 5 años. • Cuando hay más de seis coronas en el mismo plan de tratamiento, es posible que se le cobre un adicional de \$175 por corona después de la 6ª unidad. • Está cubierto el metal base o el metal noble. Si una incrustación, un recubrimiento o un poste y muñón fabricados indirectamente están hechos con alto contenido de metal noble, se cobrará una cuota adicional hasta de \$100 por diente por la mejora. • Las coronas o los púnticos de marca, procesados en el laboratorio o en el consultorio, producidos a través de una técnica o materiales especializados se consideran mejoras del material. El dentista contratado podrá cobrar una tarifa adicional de no más de \$150, además del copago indicado. Consulte “Exclusiones y limitaciones dentales de Advantage Plus” en Sección 3.2 para obtener información adicional. 	
• D2140: Amalgama: una superficie, primaria o permanente.	\$70
• D2150: Amalgama: dos superficies, primarias o permanentes.	\$82
• D2160: Amalgama: tres superficies, primarias o permanentes.	\$101
• D2161: Amalgama: cuatro o más superficies, primarias o permanentes.	\$113
• D2330: Empaste a base de resina: una superficie, anterior.	\$85
• D2331: Empaste a base de resina: dos superficies, anteriores.	\$95
• D2332: Empaste a base de resina: tres superficies, anteriores.	\$107
• D2335: Empaste a base de resina: cuatro o más superficies o con compromiso del ángulo incisal (anterior).	\$121
• D2390: Empaste a base de resina, corona, anterior.	\$114
• D2391: Empaste a base de resina: una superficie, posterior.	\$86
• D2392: Empaste a base de resina: dos superficies, posteriores.	\$109
• D2393: Empaste a base de resina: tres superficies, posteriores.	\$134
• D2394: Empaste a base de resina: cuatro o más superficies, posteriores.	\$148
• D2510: Incrustación (inlay): metálica; una superficie.	\$335

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D2520: Incrustación (inlay): metálica; dos superficies.	\$346
• D2530: Incrustación (inlay): metálica; tres o más superficies.	\$383
• D2542: Recubrimiento (onlay): metálico; dos superficies.	\$392
• D2543: Recubrimiento (onlay): metálico; tres superficies.	\$409
• D2544: Recubrimiento (onlay): metálico; cuatro o más superficies.	\$427
• D2610: Incrustación (inlay): porcelana/cerámica; una superficie.	\$418
• D2620: Incrustación (inlay): porcelana/cerámica; dos superficies.	\$431
• D2630: Incrustación (inlay): porcelana/cerámica; tres o más superficies.	\$466
• D2642: Recubrimiento (onlay): porcelana/cerámica; dos superficies.	\$449
• D2643: Recubrimiento (onlay): porcelana/cerámica; tres superficies.	\$470
• D2644: Recubrimiento (onlay): porcelana/cerámica; cuatro o más superficies.	\$522
• D2650: Incrustación (inlay): empaste a base de resina; una superficie.	\$249
• D2651: Incrustación (inlay): empaste a base de resina; dos superficies.	\$337
• D2652: Incrustación (inlay): empaste a base de resina; tres o más superficies.	\$392
• D2662: Recubrimiento (onlay): empaste a base de resina; dos superficies.	\$409
• D2663: Recubrimiento (onlay): empaste a base de resina; tres superficies.	\$429
• D2664: Recubrimiento (onlay): empaste a base de resina; cuatro o más superficies.	\$435
• D2710: Corona: empaste a base de resina (indirecta).	\$268
• D2712: Corona: $\frac{3}{4}$ empaste a base de resina (indirecta).	\$268
• D2720: Corona: resina con metal altamente noble.	\$473
• D2721: Corona: resina con metal predominantemente base.	\$422
• D2722: Corona: resina con metal noble.	\$442
• D2740: Corona: sustrato de porcelana/cerámica.	\$533

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D2750: Corona: porcelana fundida con metal altamente noble.	\$498
• D2751: Corona: porcelana fundida con metal predominantemente base.	\$449
• D2752: Corona: porcelana fundida con metal noble.	\$466
• D2753: Corona: porcelana fundida con titanio o aleación de titanio.	\$498
• D2780: Corona: ¾ molde con metal altamente noble.	\$498
• D2781: Corona: ¾ molde con metal predominantemente base.	\$449
• D2782: Corona: ¾ molde con metal noble.	\$466
• D2783: Corona: ¾ porcelana/cerámica.	\$533
• D2790: Corona: molde completo con metal altamente noble.	\$498
• D2791: Corona: molde completo con metal predominantemente base.	\$449
• D2792: Corona: molde completo con metal noble.	\$466
• D2794: Corona: titanio.	\$533
• D2910: Recementar incrustación (inlay), recubrimiento (onlay) o restauraciones de cobertura parcial.	\$49
• D2915: Recementar molde o poste y muñón prefabricados.	\$49
• D2920: Recementar corona.	\$49
• D2921: Reacoplamiento de fragmento de diente, borde incisal o cúspide (anterior).	\$121
• D2931: Corona prefabricada de acero inoxidable: diente permanente.	\$126
• D2940: Restauración protectora.	\$47
• D2941: Restauración terapéutica temporal: dentición primaria.	\$47
• D2949: Base restauradora para restauración indirecta.	\$108
• D2950: Reconstrucción del muñón, incluidas las espigas cuando sea necesario.	\$108
• D2951: Retención de la espiga: por diente, además de la restauración.	\$41
• D2952: Corona posterior y central, además de la corona, fabricada indirectamente, incluye la preparación del conducto.	\$157

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D2953: Cada poste adicional, fabricado indirectamente: mismo diente; incluye preparación del conducto.	\$120
• D2954: Poste y muñón prefabricados además de la corona: poste de metal base; incluye la preparación del conducto.	\$133
• D2957: Cada poste prefabricado adicional: mismo diente; poste de metal base; incluye la preparación del conducto.	\$65
• D2980: Reparación de corona necesaria por falla del material restaurador.	\$108
• D2981: Reparación de incrustación (inlay) necesaria por falla del material restaurador.	\$108
• D2982: Reparación de recubrimiento (onlay) necesario por falla del material restaurador.	\$108
• D2983: Reparación de funda necesaria por falla del material restaurador.	\$108
Servicios de endodoncia (D3000-D3999)	
• D3110: Recubrimiento de la pulpa: directo (no incluye la restauración final).	\$38
• D3120: Recubrimiento de la pulpa: indirecto (no incluye la restauración final).	\$44
• D3220: Pulpotomía terapéutica (no incluye la restauración final): extracción de la pulpa coronal en la unión dentinocemental y aplicación de medicamento.	\$74
• D3221: Desbridamiento de la pulpa, dientes primarios y permanentes.	\$74
• D3222: Pulpotomía parcial por apexogénesis: en diente permanente con desarrollo radicular incompleto.	\$74
• D3310: Endodoncia: tratamiento endodóncico, diente anterior (no incluye restauración final).	\$304
• D3320: Endodoncia: tratamiento endodóncico, diente bicúspide (no incluye restauración final).	\$358
• D3330: Endodoncia: tratamiento endodóncico, molar (no incluye restauración final).	\$442
• D3346: Tratamiento posterior de endodoncia previo: anterior.	\$351

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D3347: Tratamiento posterior de endodoncia previo: bicúspide.	\$399
• D3348: Tratamiento posterior de endodoncia previo: molar.	\$492
• D3351: Apexificación/recalcificación: consulta inicial (cierre apical/arreglo calcificado de perforaciones, reabsorción de la raíz, desinfección del espacio pulpar, etc.).	\$103
• D3352: Apexificación/recalcificación: reemplazo de la medicación provisional (cierre apical/arreglo calcificado de perforaciones, reabsorción de la raíz, desinfección del espacio pulpar, etc.).	\$83
• D3353: Apexificación/recalcificación: consulta final (incluye terapia completa de endodoncia; cierre apical/reparación de perforaciones por calcificación, reabsorción de la raíz, etc.).	\$108
• D3410: Apicectomía: anterior.	\$320
• D3421: Apicectomía: bicúspide (primera raíz).	\$342
• D3425: Apicectomía: molar (primera raíz).	\$407
• D3426: Apicectomía (cada raíz adicional).	\$173
• D3427: Cirugía perirradicular sin apicectomía.	\$320
• D3430: Empaste retrógrado: por raíz.	\$108
• D3450: Amputación de raíz: por raíz.	\$185
• D3920: Hemisección (con extracción de raíz), no incluye el tratamiento de endodoncia.	\$166
• D3921: Decoronación o sumersión de un diente erupcionado.	\$70
Periodoncia (D4000-D4999)	
Incluye evaluaciones preoperatorias y posoperatorias, y tratamiento con anestesia local.	
• D4210: Gingivectomía o gingivoplastia: cuatro o más dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$241
• D4211: Gingivectomía o gingivoplastia: uno a tres dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$166
• D4212: Gingivectomía o gingivoplastia para permitir el acceso para el procedimiento de restauración, por diente.	\$166

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D4240: Procedimiento de colgajo gingival, incluye el alisado radicular: cuatro o más dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$241
• D4241: Procedimiento de colgajo gingival, incluye el alisado radicular: uno a tres dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$166
• D4260: Cirugía ósea (incluye inserción y cierre del colgajo): cuatro o más dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$518
• D4261: Cirugía ósea (incluye inserción y cierre del colgajo): uno a tres dientes contiguos o espacios delimitados entre dientes por cuadrante.	\$402
• D4266: Regeneración tisular guiada, dientes naturales, barrera reabsorbible, por sitio: <i>limitada a 1 procedimiento regenerativo por sitio (o por diente, si corresponde).</i>	\$262
• D4267: Regeneración tisular guiada, dientes naturales, barrera no reabsorbible, por sitio (incluye extracción de membranas): <i>limitada a 1 procedimiento regenerativo por sitio (o por diente, si corresponde).</i>	\$340
• D4273: Colocación de injertos de tejido conjuntivo subepitelial, por diente.	\$376
• D4275: Aloinjerto de tejidos blandos.	\$454
• D4283: Injerto de tejido conjuntivo autógeno.	\$226
• D4285: Injerto de tejido conjuntivo no autógeno.	\$264
• D4286: Extracción de la barrera no reabsorbible.	\$0
• D4341: Tartrectomía y alisado radicular: cuatro dientes o más por cuadrante; <i>limitado a 4 cuadrantes durante un periodo de 12 meses consecutivos.</i>	\$0
• D4342: Tartrectomía y alisado radicular: uno a tres dientes por cuadrante; <i>limitado a 4 cuadrantes durante un periodo de 12 meses consecutivos.</i>	\$0
• D4346: Raspado en presencia de inflamación gingival moderada o importante generalizada, boca completa, después de evaluación oral: <i>1 D1110, D1120 o D4346 cada 6 meses.</i>	\$0

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D4355: Desbridamiento bucal completo para permitir una evaluación integral y un diagnóstico periodontal en una visita posterior: <i>limitado a 1 tratamiento en un periodo de 12 meses consecutivos.</i>	\$62
• D4910: Mantenimiento periodontal: <i>limitado a 1 tratamiento en un periodo de 12 meses.</i>	\$0
• D4921: Irrigación gingival, con un agente medicinal por cuadrante.	\$0
Prostodoncia, removible (D5000-D5899) El rebasado, el recapado y el acondicionamiento tisular se limitan a 1 por dentadura postiza en 12 meses consecutivos. Para el reemplazo de una dentadura postiza o de una dentadura postiza parcial se requiere que la dentadura postiza actual tenga más de 5 años de edad. Nota: Para todas las dentaduras postizas y parciales y aquellas incluidas en la lista, el copago incluye tareas de ajuste y acondicionamiento tisular durante los tres primeros meses posteriores a su colocación, si así fuera necesario. Debe seguir siendo elegible y el servicio debe proporcionarse en el centro de atención del dentista de DeltaCare USA en el que se entregó la dentadura postiza originalmente.	
• D5110: Dentadura postiza completa: maxilar.	\$700
• D5120: Dentadura postiza completa: mandibular.	\$700
• D5130: Dentadura postiza inmediata: maxilar.	\$700
• D5140: Dentadura postiza inmediata: mandibular.	\$700
• D5211: Dentadura postiza parcial maxilar: base de resina (incluye cualquier soporte, diente y gancho convencional).	\$556
• D5212: Dentadura postiza mandibular parcial: base de resina (incluye cualquier retenedor, soporte y diente convencional).	\$556
• D5213: Dentadura postiza maxilar parcial: esqueleto de metal preformado con bases de resina para dentadura postiza (incluye retenedores, soportes y dientes convencionales).	\$787
• D5214: Dentadura postiza mandibular parcial: esqueleto de metal preformado con bases de resina para dentadura postiza (incluye retenedores, soportes y dientes convencionales).	\$787
• D5221: Dentadura postiza maxilar parcial inmediata: base de resina (incluye cualquier retenedor, soporte y diente convencional).	\$556

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D5222: Dentadura postiza mandibular parcial inmediata: base de resina (incluye retenedores, soportes y dientes convencionales).	\$556
• D5223: Dentadura postiza maxilar parcial inmediata; esqueleto de metal preformado con bases de resina para dentadura postiza (incluye retenedores, soportes y dientes convencionales).	\$787
• D5224: Dentadura postiza mandibular parcial inmediata: esqueleto metálico con base de dentadura postiza de resina (incluye retenedores, soportes y dientes convencionales).	\$787
• D5225: Dentadura postiza maxilar parcial: base flexible (incluye retenedores, soportes y dientes).	\$804
• D5226: Dentadura postiza mandibular parcial: base flexible (incluye retenedores, soportes y dientes).	\$804
• D5227: Dentadura postiza maxilar parcial inmediata: base flexible (incluye retenedores, soportes y dientes).	\$556
• D5228: Dentadura postiza mandibular parcial inmediata: base flexible (incluye retenedores, soportes y dientes).	\$556
• D5410: Ajuste de dentadura postiza completa: maxilar.	\$41
• D5411: Ajuste de dentadura postiza completa: mandibular.	\$41
• D5421: Ajuste de dentadura postiza parcial: maxilar.	\$41
• D5422: Ajuste de dentadura postiza parcial: mandibular.	\$41
• D5511: Reparación de fractura de base de dentadura postiza completa, mandibular.	\$88
• D5512: Reparación de fractura de base de dentadura postiza completa, maxilar.	\$88
• D5520: Reemplazo de dientes rotos o faltantes: dentadura postiza completa (cada diente).	\$73
• D5611: Reparación de la resina de base de dentadura postiza parcial, mandibular.	\$87
• D5612: Reparación de la resina de base de dentadura postiza parcial, maxilar.	\$87
• D5621: Reparación de parte del esqueleto preformado, mandibular.	\$111

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D5622: Reparación de parte del esqueleto preformado, maxilar.	\$111
• D5630: Reparación o reemplazo de retenedores fracturados.	\$100
• D5640: Reemplazo de dientes rotos: por diente.	\$78
• D5650: Adición de dientes a dentadura postiza parcial existente.	\$90
• D5660: Adición de retenedores a dentadura postiza parcial existente.	\$104
• D5670: Reemplazo de todos los dientes yacrílico en esqueleto metálico (maxilar).	\$287
• D5671: Reemplazo de todos los dientes yacrílico en esqueleto metálico preformado (mandibular).	\$352
• D5710: Rebasado de dentadura postiza maxilar completa.	\$246
• D5711: Rebasado de dentadura postiza mandibular completa.	\$246
• D5720: Rebasado de dentadura postiza maxilar parcial.	\$246
• D5721: Rebasado de dentadura postiza mandibular parcial.	\$246
• D5725: Rebasado de prótesis híbrida.	\$246
• D5730: Recapado de dentadura postiza maxilar completa (directa).	\$134
• D5731: Recapado de dentadura postiza mandibular completa (directa).	\$134
• D5740: Recapado de dentadura postiza maxilar parcial (directa).	\$134
• D5741: Recapado de dentadura postiza mandibular parcial (directa).	\$134
• D5750: Recapado de dentadura postiza maxilar completa (indirecta).	\$196
• D5751: Recapado de dentadura postiza mandibular completa (indirecta).	\$196
• D5760: Recapado de dentadura postiza maxilar parcial (indirecta).	\$196
• D5761: Recapado de dentadura postiza mandibular parcial (indirecta).	\$196
• D5765: Revestimiento suave para dentadura postiza removible total o parcial: indirecto.	\$196
• D5820: Dentadura postiza parcial temporal (maxilar): limitada a 1 en un periodo de 12 meses consecutivos.	\$238
• D5821: Dentadura postiza parcial temporal (mandibular): limitada a 1 en un periodo de 12 meses consecutivos.	\$238

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D5850: Acondicionamiento tisular, maxilar.	\$74
• D5851: Acondicionamiento tisular, mandibular.	\$74
Dispositivos protésicos maxilofaciales (D5900-D5999): No cubiertos	
Servicios de implantes (D6000-D6199)	
El reemplazo de coronas, puentes y dentaduras postizas soportadas por implantes requiere que la restauración existente tenga más de 5 años. Nota: Las coronas o los púnticos de marca, procesados en el laboratorio o en el consultorio, producidos a través de una técnica o materiales especializados se consideran mejoras del material. El dentista contratado podrá cobrar una tarifa adicional de no más de \$150 , además del copago indicado. Consulte “Exclusiones y limitaciones dentales de Advantage Plus” en Sección 3.2 para obtener información adicional.	
• D6010: Cuerpo de implante de colocación quirúrgica: <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$751
• D6011: Segunda etapa de cirugía de implante.	\$182
• D6012: Colocación quirúrgica del implante temporal para prótesis de transición: implante endoóseo.	\$533
• D6013: Microimplante de colocación quirúrgica: <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$488
• D6040: Colocación quirúrgica: implante endoóseo: <i>limitada a 1 por año calendario.</i>	\$1,585
• D6050: Colocación quirúrgica: implante transóseo: <i>limitada a 1 por año calendario.</i>	\$1,505
• D6055: Barra conectora, soportada por implante o diente pilar: <i>limitada a 1 por año calendario.</i>	\$903
• D6056: Diente pilar prefabricado (incluye modificación y colocación): <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$307
• D6057: Diente pilar fabricado para el paciente (incluye colocación): <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$357
• D6058: Corona de porcelana/cerámica soportada por diente pilar.	\$612
• D6059: Corona de porcelana fundida con metal soportada por diente pilar (metal altamente noble).	\$587

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D6060: Corona de porcelana fundida con metal soportada por diente pilar (metal predominantemente base).	\$539
• D6061: Corona de porcelana fundida con metal soportada por diente pilar (metal noble).	\$553
• D6062: Corona de metal fundido soportada por diente pilar (metal altamente noble).	\$559
• D6063: Corona de metal fundido soportada por diente pilar (metal predominantemente base).	\$507
• D6064: Corona de metal fundido soportada por diente pilar (metal noble).	\$552
• D6065: Corona de porcelana/cerámica soportada por implante.	\$642
• D6066: Corona de porcelana fundida con metal soportada por implante (titanio, aleación de titanio, metal altamente noble).	\$622
• D6067: Corona de metal soportada por implante (titanio, aleación de titanio, metal altamente noble).	\$614
• D6068: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de cerámica/porcelana.	\$650
• D6069: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de porcelana fundida con metal (metal altamente noble).	\$672
• D6070: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de porcelana fundida con metal (metal predominantemente base).	\$518
• D6071: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de porcelana fundida con metal (metal noble).	\$601
• D6072: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de molde metálico (metal altamente noble).	\$600
• D6073: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de molde metálico (metal predominantemente base).	\$503
• D6074: Retenedor soportado por diente pilar para dentadura postiza fija parcial de molde metálico (metal noble).	\$575
• D6075: Retenedor soportado por implante para dentadura postiza fija parcial de cerámica.	\$613

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D6076: Retenedor soportado por implante para dentadura postiza fija parcial de porcelana fundida con metal (titanio, aleación de titanio o metal altamente noble).	\$738
• D6077: Retenedor soportado por implante para dentadura postiza fija parcial de molde metálico (titanio, aleación de titanio o metal altamente noble).	\$612
• D6080: Procedimientos de mantenimiento de implantes, incluida la extracción de prótesis, la limpieza de prótesis y dientes pilares, y la re inserción de prótesis: <i>limitados a 1 por año calendario.</i>	\$71
• D6081: Raspado y desbridamiento con inflamación o mucositis de un solo implante, incluida la limpieza de las superficies del implante, sin inserción y cierre del colgajo: <i>limitados a 1 cada 24 meses.</i>	\$76
• D6090: Reparación de prótesis soportada por implante (por informe): <i>limitada a 1 por año calendario.</i>	\$94
• D6091: Reemplazo de la unión de semiprecisión o precisión (componente hembra o macho) de la prótesis soportada por implante/diente pilar (por unión): <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$100
• D6092: Recementación de corona soportada por implante/diente pilar.	\$46
• D6093: Recementación de dentadura postiza fija parcial soportada por implante/diente pilar.	\$65
• D6094: Corona soportada por diente pilar (titanio).	\$533
• D6095: Reparación del diente pilar del implante: <i>limitada a 1 por año calendario.</i>	\$212
• D6096: Extracción de tornillo de retención de implante roto: <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$64
• D6100: Extracción de implantes (por informe): <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$141
• D6101: Desbridamiento de un defecto periimplantario y limpieza superficial de las superficies expuestas del implante, incluida la inserción y el cierre del colgajo: <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$193
• D6102: Desbridamiento y modelado óseo de un defecto periimplantario (incluye limpieza superficial de las superficies expuestas del implante y la inserción y el cierre del colgajo): <i>limitado a 1 por año calendario.</i>	\$328

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
<ul style="list-style-type: none"> • D6103: Injerto óseo para la reparación del defecto periimplantario (no incluye la inserción ni el cierre del colgajo, ni tampoco, cuando esté indicada, la colocación de una membrana de barrera o materiales biológicos para contribuir a la regeneración ósea): <i>limitado a 1 por año calendario.</i> 	\$194
<ul style="list-style-type: none"> • D6104: Injerto óseo en el momento de la colocación del implante: <i>limitado a 1 por año calendario.</i> 	\$199
<ul style="list-style-type: none"> • D6105: Extracción del cuerpo del implante sin necesidad de extraer el hueso ni elevar el colgajo. 	\$70
<ul style="list-style-type: none"> • D6110: Retirada de un implante, por informe. 	\$857
<ul style="list-style-type: none"> • D6111: Implante/diente pilar. 	\$858
<ul style="list-style-type: none"> • D6112: Implante/diente pilar. 	\$765
<ul style="list-style-type: none"> • D6113: Implante/diente pilar. 	\$765
<ul style="list-style-type: none"> • D6114: Implante/diente pilar. 	\$1,235
<ul style="list-style-type: none"> • D6115: Implante/diente pilar. 	\$1,252
<ul style="list-style-type: none"> • D6116: Implante/diente pilar. 	\$1,162
<ul style="list-style-type: none"> • D6117: Implante/diente pilar. 	\$1,145
<ul style="list-style-type: none"> • D6190: Índice de implantes radiográficos/quirúrgicos. 	\$128
<ul style="list-style-type: none"> • D6194: Corona de retención soportada por diente pilar para dentadura postiza fija parcial (titanio). 	\$607
<ul style="list-style-type: none"> • D6197: Sustitución del material reconstructivo utilizado para cerrar la abertura de acceso de una prótesis implantosoportada atornillada, por implante. 	\$85
<ul style="list-style-type: none"> • D6198: Extracción del componente del implante provisional 	\$0
<p>Prostodoncia, fija (D6200-D6999)</p> <p>Cada retenedor y cada pónico constituyen una unidad en una dentadura postiza fija o puente. El reemplazo de una corona, un pónico, una incrustación, un recubrimiento o un dispositivo dental para el estrés requiere que el puente existente tenga más de 5 años de antigüedad. Nota: Cuando una corona o pónico supera las seis unidades en el mismo plan de tratamiento, es posible que se le cobre un monto adicional de \$175 por unidad, después de la 6ª unidad.</p>	

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D6210: Póntico: molde con metal altamente noble.	\$498
• D6211: Póntico: molde con metal predominantemente base.	\$515
• D6212: Póntico: molde con metal noble.	\$535
• D6240: Póntico: porcelana fundida con metal altamente noble.	\$498
• D6241: Póntico: porcelana fundida con metal predominantemente base.	\$515
• D6242: Póntico: porcelana fundida con metal noble.	\$535
• D6243: Póntico: porcelana fundida con titanio o aleaciones de titanio.	\$466
• D6245: Póntico: porcelana/cerámica.	\$533
• D6250: Póntico: resina con metal altamente noble.	\$543
• D6251: Póntico: resina con metal predominantemente base.	\$484
• D6252: Póntico: resina con metal noble.	\$507
• D6600: Incrustación de retenedor: porcelana/cerámica, dos superficies.	\$431
• D6601: Incrustación de retenedor: porcelana/cerámica, tres o más superficies.	\$466
• D6602: Incrustación de retenedor: molde con metal altamente noble, dos superficies.	\$433
• D6603: Incrustación de retenedor: molde con metal altamente noble, tres o más superficies.	\$470
• D6604: Incrustación de retenedor: molde con metal predominantemente base, dos superficies.	\$346
• D6605: Incrustación de retenedor: molde con metal predominantemente base, tres o más superficies.	\$383
• D6606: Incrustación de retenedor: molde con metal noble, dos superficies.	\$362
• D6607: Incrustación de retenedor: molde con metal noble, tres o más superficies.	\$396
• D6608: Recubrimiento de retenedor: porcelana/cerámica, dos superficies.	\$449

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D6609: Recubrimiento de retenedor: porcelana/cerámica, tres o más superficies.	\$488
• D6610: Recubrimiento de retenedor: molde con metal altamente noble, dos superficies.	\$470
• D6611: Recubrimiento de retenedor: molde con metal altamente noble, tres o más superficies.	\$487
• D6612: Recubrimiento de retenedor: molde con metal predominantemente base, dos superficies.	\$392
• D6613: Recubrimiento de retenedor: molde con metal predominantemente base, tres o más superficies.	\$418
• D6614: Recubrimiento de retenedor: molde con metal noble, dos superficies.	\$411
• D6615: Recubrimiento de retenedor: molde con metal noble, tres o más superficies.	\$431
• D6720: Corona de retención: resina con metal altamente noble.	\$543
• D6721: Corona de retención: resina con metal predominantemente base.	\$484
• D6722: Corona de retención: resina con metal noble.	\$442
• D6740: Corona de retención: porcelana/cerámica.	\$533
• D6750: Corona de retención: porcelana fundida con metal altamente noble.	\$498
• D6751: Corona de retención: porcelana fundida con metal predominantemente base.	\$515
• D6752: Corona de retención: porcelana fundida con metal noble.	\$535
• D6753: Corona de retención: porcelana fundida con titanio y aleaciones de titanio.	\$498
• D6780: Corona de retención: $\frac{3}{4}$ de molde con metal altamente noble.	\$498
• D6781: Corona de retención: $\frac{3}{4}$ de molde con metal predominantemente base.	\$515
• D6782: Corona de retención: $\frac{3}{4}$ de molde con metal noble.	\$535
• D6783: Corona de retención: $\frac{3}{4}$ de porcelana/cerámica.	\$533

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D6784: Corona de retención: ¾ de titanio y aleaciones de titanio.	\$498
• D6790: Corona de retención: molde completo con metal altamente noble.	\$498
• D6791: Corona de retención: molde completo con metal predominantemente base.	\$515
• D6792: Corona de retención: molde completo con metal noble.	\$535
• D6930: Recementar dentadura postiza parcial fija.	\$70
• D6940: Placa de descanso.	\$112
• D6980: Dentadura postiza parcial fija necesaria debido a una falla en el material restaurativo	\$129
Cirugía bucal y maxilofacial (D7000-D7999)	
Incluye evaluaciones preoperatorias y posoperatorias, y tratamiento con anestesia local.	
• D7111: Extracción de remanentes coronales: dientes de leche.	\$50
• D7140: Extracción de diente avulsionado o raíz expuesta (extracción por elevación y/o fórceps).	\$70
• D7210: Extracción, diente avulsionado que requiere la extracción de hueso y/o el seccionamiento de un diente e incluye la elevación del colgajo mucoperiosteal si está indicado.	\$117
• D7220: Extracción de diente traumatizado: tejido blando.	\$141
• D7230: Extracción de diente traumatizado: parcialmente óseo.	\$185
• D7240: Extracción de diente traumatizado: completamente óseo.	\$229
• D7241: Extracción de diente traumatizado: completamente óseo, con complicaciones quirúrgicas inusuales.	\$265
• D7250: Extracción de restos radiculares (con incisión).	\$129
• D7251: Coronectomía: extracción parcial intencional de dientes, solo dientes impactados.	\$265
• D7270: Reimplantación de diente o estabilización de diente erupcionado o desplazado accidentalmente.	\$184

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D7286: Biopsia de tejido oral (blando): no incluye procedimientos de laboratorio de patología, <i>no incluye procedimientos de laboratorio de patología.</i>	\$111
• D7310: Alveoloplastia con extracciones: cuatro o más dientes o espacios interdentes, por cuadrante.	\$105
• D7311: Alveoloplastia con extracciones: de uno a tres dientes o espacios interdentes, por cuadrante.	\$105
• D7320: Alveoloplastia sin extracciones: cuatro o más dientes o espacios interdentes, por cuadrante.	\$122
• D7321: Alveoloplastia sin extracciones: de uno a tres dientes o espacios interdentes, por cuadrante.	\$122
• D7471: Extirpación de exostosis lateral (maxilar o mandibular).	\$221
• D7472: Extirpación del torus palatinus (rodete palatino).	\$221
• D7473: Extirpación del torus mandibularis (rodete mandibular).	\$221
• D7510: Incisión y drenaje de abscesos: tejido intrabucal blando.	\$85
• D7922: Colocación de apósitos biológicos de alveolo dentario interno para ayudar a la hemostasis o estabilización de coágulos, por sitio.	\$0
• D7951: Aumento de seno con hueso: <i>limitado a 1 por año calendario; solo se cubre junto con la colocación quirúrgica del implante.</i>	\$1,414
• D7952: Aumento de seno mediante abordaje vertical: <i>limitado a 1 de por vida; solo se cubre junto con la colocación quirúrgica del implante.</i>	\$1,470
• D7953: Injerto de reemplazo óseo para la preservación de la cresta (por sitio): <i>limitado a 1 de por vida; solo se cubre junto con la colocación quirúrgica del implante.</i>	\$422
• D7961: Frenectomía labial/bucal (frenulectomía).	\$169
• D7962: Frenectomía lingual (frenulectomía).	\$169
Servicios de ortodoncia (D8000-D8999): No cubiertos	
Servicios generales complementarios (D9000-D9999)	
• D9110: Tratamiento paliativo del dolor dental: por visita.	\$62
• D9211: Anestesia regional o bloqueo	\$14

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
• D9212: Anestesia de bloqueo del trigémino.	\$14
• D9215: Anestesia local junto con operaciones o procedimientos quirúrgicos.	\$14
• D9219: Evaluación para sedación moderada, sedación profunda o anestesia general.	\$0
• D9310: Consulta: servicio de diagnóstico por parte de un dentista o un médico que no sea el dentista o médico a cargo del tratamiento.	\$62
• D9311: Consulta con su profesional de atención médica.	\$0
• D9430: Visita al consultorio para observación (durante el horario regular programado): no se proporcionan otros servicios.	\$41
• D9440: Visita al consultorio: después del horario regular programado.	\$69
• D9450: Presentación de casos, posterior a la planificación detallada y amplia del tratamiento.	\$61
• D9912: Evaluación del paciente previo a la visita.	\$0
• D9932: Limpieza e inspección de la dentadura postiza completa removible, maxilar.	\$0
• D9933: Limpieza e inspección de la dentadura postiza completa removible, mandibular.	\$0
• D9934: Limpieza e inspección de la dentadura postiza parcial removible, maxilar.	\$0
• D9935: Limpieza e inspección de la dentadura postiza parcial removible, mandibular.	\$0
• D9975: Blanqueamiento externo para aplicación a domicilio (por arco) (incluye materiales y fabricación de placas a la medida), limitado a una placa blanqueadora y gel para dos semanas de autotratamiento: <i>limitado a una placa blanqueadora y gel para dos semanas de autotratamiento.</i>	\$109
• D9986: Inasistencia a una cita (<i>sin previo aviso de 24 horas</i>), por 15 minutos de tiempo de cita: <i>hasta un máximo general de \$40.</i>	\$14
• D9987: Cita cancelada (<i>sin previo aviso de 24 horas</i>), por 15 minutos de tiempo de cita: <i>hasta un máximo general de \$40.</i>	\$14

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
<ul style="list-style-type: none"> • D9990: Traducción certificada o servicios de lengua de señas: por consulta. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D9991: Manejo de casos dentales: cómo abordar el tema de las barreras para el cumplimiento de las citas. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D9992: Manejo de casos dentales: coordinación de la atención. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D9995: Teledentista: consulta sincronizada en tiempo real. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D9996: Teledentista: consultas no sincronizadas. La información se almacena y se envía al dentista para que la revise. 	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • D9997: Administración de casos dentales: pacientes con necesidades de atención médica especiales. 	\$0
<p>Atención dental de emergencia*†</p> <p>Si necesita recibir atención dental de emergencia, debe comunicarse con su dentista asignado de DeltaCare USA o al Servicio al cliente de Delta Dental al 1-877-644-1774, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, los 7 días de la semana; del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, (los usuarios de la línea TTY deben llamar al 711).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención dental de emergencia cubierta que recibe de su dentista asignado de DeltaCare USA. 	<p>El mismo costo compartido que la atención dental no urgente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La atención dental de emergencia cubierta que reciba de un dentista que no sea el asignado de DeltaCare USA se limita a \$100 por emergencia, menos su costo compartido. Asimismo, la atención de emergencia cubierta se limita a la atención necesaria requerida para estabilizar su condición y proporcionar alivio paliativo. Además, si no se cumplen las siguientes condiciones, usted será responsable del costo total de la atención dental: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Hizo un intento razonable para comunicarse con su dentista asignado de DeltaCare USA y no lo puede atender en un plazo de 24 horas o cree que su condición hace que no sea razonable o imposible viajar hasta el consultorio del dentista asignado de DeltaCare USA. Si usted es un miembro nuevo que aún no tiene un dentista asignado, debe comunicarse con el Servicio al cliente de Delta Dental para que lo ayuden a encontrar un dentista de DeltaCare USA. 	<p>Debe pagar cualquier monto que supere el máximo de \$100, menos el costo compartido correspondiente.</p>

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Advantage Plus (Estos beneficios suplementarios opcionales solo están disponibles para los miembros inscritos en Advantage Plus)	Lo que debe pagar*
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Llamó a Servicio al Cliente de Delta Dental antes de recibir atención dental de emergencia o es razonable que reciba atención dental de emergencia sin llamar a Servicio al Cliente considerando su condición y las circunstancias. ◆ Las reclamaciones por servicios dentales de emergencia cubiertos deben enviarse a Delta Dental en los 90 días posteriores a la fecha del tratamiento, a menos que pueda comprobar que no fue razonablemente posible presentar la reclamación en ese plazo. En ese caso, la reclamación debe recibirse dentro del año de la fecha del tratamiento. Envíe su reclamación a: Delta Dental Claims Department, P.O. Box 1803, Alpharetta, GA 30023. 	

Sección 3 — ¿Qué servicios no están cubiertos por nuestro plan?

Sección 3.1 – Servicios que no cubrimos (exclusiones)

Esta sección informa qué servicios están “excluidos” de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no los cubre este plan.

La siguiente tabla incluye los servicios y artículos que no cubrimos bajo ninguna circunstancia o que solo están cubiertos en determinados casos.

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), debe pagarlos usted mismo, con excepción de lo específicamente dispuesto a continuación. Aunque usted reciba los servicios excluidos en un centro de atención de emergencia, los servicios excluidos siguen sin tener cobertura y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si se apela y se decide luego de la apelación que el servicio es un servicio médico que se debió haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar nuestra decisión de no cubrir un servicio médico, consulte el Capítulo 9, Sección 5.3 de este documento).

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas

†Su proveedor debe obtener una autorización previa de nuestro plan.

*Su costo compartido por estos servicios o artículos no se toma en cuenta en el cálculo del monto de gastos máximos de bolsillo.

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Atención en un centro de atención intermedia o residencial, un centro de alojamiento asistido o un hogar de acogida para adultos.		Cubierto como se describe en la Sección “Tratamiento residencial para el abuso de sustancias y salud mental” de el Cuadro de Beneficios Médicos.
Concepción por medios artificiales, como fertilización in vitro, transferencias intrafalopianas de cigotos, trasplantes de óvulos y transferencias intrafalopianas de gametos (excepto inseminación artificial y servicios relacionados cubiertos por Medicare).	√	
Cirugía estética o procedimientos estéticos.		Cubierto en casos de lesión accidental o para mejorar la funcionalidad de un miembro del cuerpo con malformaciones. Cubierto para todas las etapas de reconstrucción del seno después de una mastectomía, así como para los procedimientos necesarios en el otro seno para lograr una apariencia simétrica.

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
<p>Atención de custodia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención de custodia es atención personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como la atención que lo ayuda con actividades de la vida diaria, por ejemplo, bañarse o vestirse. 	√	
<p>Servicios o procedimientos opcionales o voluntarios (incluidos la pérdida de peso, el crecimiento del cabello, el rendimiento sexual y atlético, los propósitos cosméticos, los tratamientos contra el envejecimiento y el rendimiento mental).</p>		<p>Cubiertos si son necesarios desde el punto de vista médico y están cubiertos por Original Medicare.</p>
<p>Procedimientos médicos y quirúrgicos, equipos y medicamentos experimentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y productos experimentales son aquellos que, según nuestro plan y Original Medicare, la comunidad médica generalmente no acepta. 		<p>Podrían tener la cobertura de Original Medicare por medio de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare. (Consulte el Capítulo 3, Sección 5, para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).</p>

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
<p>Los siguientes servicios y artículos para la visión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de protección de lentes. • Productos de venta sin receta médica. • Lentes y anteojos de sol sin valor refractivo, excepto que esta exclusión no se aplica a un lente de equilibrio claro si solo un ojo necesita corrección o lentes tintados cuando son necesarios desde el punto de vista médico para tratar la degeneración macular o la retinitis pigmentosa. • Reemplazo de cristales o armazones perdidos o dañados. • Accesorios para anteojos o lentes de contacto. • Artículos para la visión que no requieren receta médica por ley (que no sean armazones de anteojos o lentes de equilibrio cubiertos). 	√	
<p>Cargos generados por parientes directos o miembros de su hogar.</p>	√	

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Atención de enfermería de tiempo completo en el hogar.	√	
Comidas con entrega a domicilio.		Cubierto en situaciones limitadas como se describe en el Cuadro de Beneficios Médicos.
Servicios de ama de casa que incluyen asistencia básica en el hogar, como actividades sencillas de mantenimiento de la casa o la preparación ligera de alimentos.	√	
Terapia de masajes.		Servicio cubierto cuando se indica como parte del programa de fisioterapia de acuerdo con las pautas de Medicare.
Servicios de naturopatía (uso de tratamientos naturales o alternativos).		
Lentes intraoculares (IOL) no convencionales después de una cirugía de cataratas (por ejemplo, IOL para corregir la presbicia).	√	
Zapatos ortopédicos o dispositivos de soporte para los pies.		Zapatos que forman parte de un aparato ortopédico para la pierna y se incluyen en el costo del aparato ortopédico. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con una enfermedad del pie relacionada con la diabetes.

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Artículos personales en su habitación del hospital o de un centro de enfermería especializada, como un teléfono o una televisión.		Se proporcionan teléfonos y televisores.
Exámenes físicos y otros servicios (1) necesarios para obtener o conservar el empleo, o para participar en programas de empleados, (2) necesarios para obtener seguros o licencias, o (3) solicitados por orden judicial o necesarios para obtener libertad condicional o un periodo de prueba.		Cubiertos si un médico de la red determina que los servicios son necesarios desde el punto de vista médico o de atención preventiva adecuada desde el punto de vista médico.
Servicios de enfermería privada.	√	
Habitación privada en un hospital.		Cubierto cuando es necesario desde el punto de vista médico.
Pruebas psicológicas de capacidad, aptitud, inteligencia o interés.	√	
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para la visión disminuida.	√	

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Cirugía reconstructiva que ofrece únicamente mejoras mínimas en la apariencia o que se realiza para modificar o cambiar la forma de las estructuras normales del cuerpo a fin de mejorar la apariencia.		Cubrimos la cirugía reconstructiva para corregir o reparar las anomalías en las estructuras del cuerpo provocadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, lesiones accidentales, traumas, infecciones, tumores o enfermedades, si un médico de la red determina que es necesaria para mejorar la función o crear una apariencia normal, dentro de lo posible.
Procedimientos para revertir la esterilización y suministros anticonceptivos que no requieren receta médica.	√	
Atención quiropráctica de rutina.		La manipulación de la columna vertebral para corregir la subluxación está cubierta.
Cuidado de los pies de rutina.		Cobertura limitada según las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).
Pruebas de audición de rutina.	√	
Servicios que se considere que no son razonables ni necesarios según los estándares de Original Medicare.		Esta exclusión no aplica a los servicios o artículos que no están cubiertos por Original Medicare, pero están cubiertos por nuestro plan.

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Servicios que se proporcionan a los veteranos en los centros de atención del Departamento de Asuntos de Veteranos (VA).		Si un veterano recibe servicios de emergencia en un hospital de VA y los costos compartidos de VA son mayores que los de nuestro plan, le reembolsaremos la diferencia. Los miembros siguen siendo responsables de pagar los costos compartidos de nuestro plan.
Servicios relacionados con servicios o artículos sin cobertura.		Cuando un servicio o un artículo no tiene cobertura, se excluyen todos los servicios o artículos relacionados con ellos, (1) excepto los que de otra forma tendrían cobertura para el tratamiento de complicaciones del servicio o artículo sin cobertura, o bien (2) si tienen cobertura de acuerdo con las pautas de Medicare.
Servicios proporcionados de forma segura y eficaz por personas que no necesiten licencia o certificado estatal para prestar servicios de atención médica y en los casos en que la condición del miembro no requiera que los servicios los preste un proveedor de atención médica autorizado.	√	
Servicios para revertir la infertilidad voluntaria, inducida quirúrgicamente.	√	

Servicios sin cobertura por parte de Medicare	No cubiertos en ningún caso	Cubiertos solo en circunstancias específicas
Transporte en vehículo, taxi, autobús, furgoneta para camilla, furgoneta para sillas de ruedas y otros tipos de transporte (que no sea una ambulancia autorizada), aunque sea la única forma de viajar hasta el consultorio de un proveedor de la red.	√	
Gastos de traslados y alojamiento.		Podemos pagar determinados gastos que autorizaremos previamente conforme a las pautas relativas a viajes y alojamiento.

Sección 3.2 – Exclusiones y limitaciones a la cobertura de los beneficios dentales de Advantage Plus

Si está inscrito en el plan Advantage Plus, los siguientes servicios y artículos no están cubiertos en el beneficio dental de DeltaCare USA:

Debe pedirle a su dentista una estimación de sus gastos dentales para enviarla a Delta Dental. Luego, Delta Dental le proporcionará un costo estimado basado en el plan de tratamiento proporcionado por el dentista contratado. Los dentistas contratados pueden ofrecer servicios/materiales mejorados; sin embargo, el dentista contratado primero debe ofrecer los beneficios específicos del plan y conservar un Formulario de Procedimiento Electivo firmado antes de brindar el servicio.

Las limitaciones y exclusiones a continuación con restricciones de edad estarán sujetas a excepciones basadas en la necesidad médica.

- La frecuencia de ciertos beneficios es limitada. Todas las limitaciones de la frecuencia se incluyen en el Cuadro de Beneficios Médicos.
- Si el afiliado acepta un plan de tratamiento del dentista contratado que incluye cualquier combinación de más de seis coronas, púnticos de puentes o retenedores de puente, se le puede cobrar al afiliado \$100.00 adicionales por encima del copago indicado para cada uno de estos servicios después de la colocación de la sexta unidad.
- La anestesia general o la analgesia/sedación intravenosa se limita al tratamiento por parte de un cirujano oral para la extracción de una o más impactaciones óseas parciales o totales (procedimientos D7230, D7240 y D7241).

- Al recomendar coronas, púnticos de puentes o retenedores de puentes cubiertos, soportados por un diente natural o un implante dental, los dentistas contratados pueden ofrecer servicios que utilizan marcas o nombres comerciales por un cargo adicional. Al afiliado se le deben ofrecer los beneficios del plan de una corona o un púntico procesados en laboratorio de alta calidad, que pueden incluir lo siguiente: porcelana/cerámica; porcelana con metal base, noble o altamente noble. Si el afiliado elige la alternativa de una mejora de material (coronas/púnticos de marca, procesados en laboratorio o en el consultorio, producidos a través de técnicas o materiales especializados, que incluyen, entre otros, Captek, Procera, Lava, Empress y Cerec), el dentista contratado puede cobrar una tarifa adicional que no exceda los \$150.00, además del copago indicado. Comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente al **1-877-644-1774**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, los 7 días de la semana; del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**) si tiene preguntas sobre la tarifa adicional o los servicios de marca.
- El costo para un afiliado que recibe tratamiento de ortodoncia cuya cobertura se cancela o finaliza por cualquier motivo se basará en la tarifa presentada por el ortodoncista contratado para el plan de tratamiento. El ortodoncista contratado prorrateará los montos durante el número de meses que falten para terminar el tratamiento. El afiliado le paga directamente al ortodoncista contratado según lo acordado.
- El tratamiento de ortodoncia en curso se limita a los nuevos afiliados de DeltaCare USA que, en el momento de su fecha de entrada en vigencia original, se encuentren en tratamiento activo iniciado bajo el plan dental patrocinado por su empleador anterior, siempre y cuando sigan siendo elegibles de acuerdo con el programa DeltaCare USA. Tratamiento activo significa que ha comenzado el movimiento de los dientes. Los afiliados son responsables de todos los copagos y cargos sujetos a las disposiciones de su plan dental anterior. Somos financieramente responsables solo por los montos no pagados por el plan dental anterior para los casos de ortodoncia que califiquen.
- Si cualquier puente fijo o dentadura postiza removible que ya reemplaza un diente o varios dientes, el cual sería reemplazado por una nueva prótesis soportada por implantes, dicho aparato existente debe ser elegible para el reemplazo según los términos del contrato.
- El reemplazo de implantes y prótesis soportadas por implantes requiere que los implantes existentes y la prótesis soportada por implantes tengan más de 5 años.
- Los implantes y las coronas y prótesis soportadas por implantes están cubiertos para reemplazar uno o más dientes permanentes naturales perdidos debido a un trauma o extracción accidental.
- La extracción del implante está limitada a una (1) por cada implante durante la vida del afiliado.
- Las coronas soportadas por pilares están limitadas a dos por 1 año calendario (ya sea D6058, D6059, D6060, D6061, D6062, D6063, D6064, D6065, D6066, D6067, D6068, D6069, D6070, D6071, D6072, D6073, D6074, D6075, D6076, D6077, D6082, D6094).
- Las dentaduras soportadas por implantes están limitadas a 1 por año calendario por arco (D6110, D6111, D6112, D6113, D6114, D6115, D6116, D6117).

Exclusiones de los Beneficios

- Cualquier procedimiento que no aparezca específicamente en el Cuadro de Beneficios Médicos.
- Cualquier procedimiento para el que, desde el punto de vista profesional del dentista contratado:
 - ◆ no se pueda pronosticar un resultado satisfactorio y una duración razonable debido al estado del diente o dientes, o de las estructuras cercanas, o
 - ◆ no siga las normas de la práctica dental generalmente aceptadas.
- Los servicios que solo tengan fines estéticos, a excepción del procedimiento D9975 (blanqueamiento externo para aplicación a domicilio [por arco]), o los servicios para afecciones que hayan sido consecuencia de algún defecto hereditario o del desarrollo, como el paladar hendido, las malformaciones de la mandíbula superior o inferior, la falta de dientes por razones congénitas y los dientes descoloridos o con falta de esmalte, excepto el tratamiento de recién nacidos con defectos congénitos o anomalías de nacimiento.
- Coronas de porcelana, porcelana fundida con metal, coronas de metal o de resina con metal, y dentaduras postizas parciales fijas (puentes) para niños menores de 16 años.
- El reemplazo de aparatos perdidos o robados que incluyen, entre otros, dentaduras postizas completas o parciales, mantenedores de espacio, coronas y dientes pilares de implantes y dentaduras postizas parciales fijas (puentes), ya sea que estén soportados por un diente natural o un implante dental.
- Procedimientos, aparatos o restauraciones si el propósito es cambiar la dimensión vertical, o para diagnosticar o tratar condiciones anormales de la articulación temporomandibular (TMJ).
- Procedimientos que pueden incluir lo siguiente:
 - ◆ metal precioso para aparatos dentales removibles;
 - ◆ bases blandas metálicas o permanentes para dentaduras postizas completas;
 - ◆ dientes de dentaduras postizas de porcelana;
 - ◆ pilares de precisión para dentaduras postizas parciales removibles o fijas (incluidos, entre otros, los revestimientos y aparatos especiales relacionados con estos); y
 - ◆ personalización y caracterización de dentaduras postizas completas y parciales.
- Procedimientos que pueden incluir lo siguiente:
 - ◆ servicios de diagnóstico y terapéuticos previos al implante, que se realizan únicamente para facilitar la colocación de un implante dental, incluida la captura e interpretación de TC de haz cónico, injertos óseos o aumento de seno;
 - ◆ mantenimiento después del implante, cirugías óseas o injertos óseos; o
 - ◆ extracción de un implante dental y todos los demás servicios asociados con un implante dental, a menos que se indique como un beneficio cubierto.
- Los recursos que facilitan el diagnóstico y el tratamiento para los implantes se consideran parte de las tarifas del tratamiento definitivo y se incluyen en ellas.
- No están cubiertas las prótesis soportadas por implantes con un diente pilar soportado por un diente natural y el segundo soportado por un implante.

- Metal precioso para aparatos dentales removibles, bases blandas metálicas o permanentes para dentaduras postizas completas, dientes de dentaduras postizas de porcelana, pilares de precisión para dentaduras postizas parciales removibles o fijas (revestimientos, implantes y aparatos relacionados con estos), y personalización y caracterización de dentaduras postizas completas y parciales.
- Consultas para beneficios no cubiertos.
- Servicios dentales proporcionados por cualquier centro de atención dental que no sea el del dentista contratado, por un especialista dental previamente autorizado o por un ortodoncista contratado, a excepción de los servicios de emergencia, tal como se describe en esta **Evidencia de Cobertura**.
- Todas las tarifas relacionadas con la admisión, el uso o las hospitalizaciones, un centro de cirugía para pacientes externos, un centro de atención prolongada u otro centro de atención similar.
- Medicamentos recetados.
- Gastos dentales incurridos debido a algún procedimiento dental o de ortodoncia que se inició antes de que usted fuera elegible en el plan DeltaCare USA. Los ejemplos son, entre otros, preparación de dientes para coronas, endodoncias en proceso, dentaduras postizas parciales o completas para las que se realiza una impresión y servicios de ortodoncia, a menos que se reúnan los requisitos de la cláusula de tratamientos de ortodoncia activos.
- Aparatos de ortodoncia perdidos, robados o dañados.
- Cambios en el tratamiento de ortodoncia necesarios por un accidente de cualquier tipo.
- Aparatos o terapias miofuncionales y parafuncionales, con excepción de los procedimientos D9944 (Protección oclusal: dispositivo duro, arco completo), D9945 (Protección oclusal: dispositivo blando, arco completo) y D9946 (Protección oclusal: dispositivo duro, arco parcial).
- Brackets de cerámica o resina compuesta, adaptación lingual de bandas de ortodoncia.
- Tratamiento o aparatos proporcionados por un dentista que se especializa en servicios de prostodoncia.
- El tratamiento de ortodoncia debe ser proporcionado por un dentista autorizado. No se cubre la ortodoncia autoadministrada.

Capítulo 5 — Utilización de la cobertura de nuestro plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

Sección 1 — Introducción

En este capítulo se explican las reglas para el uso de la cobertura de medicamentos de la Parte D. Consulte el Capítulo 4 para ver los beneficios de los medicamentos de Medicare Parte B y de los medicamentos de cuidados paliativos.

Sección 1.1 – Reglas básicas de la cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan

En general, nuestro plan cubrirá sus medicamentos siempre que siga estas reglas básicas:

- Un proveedor (un médico, dentista u otro profesional que receta) debe emitirle la receta, que debe ser válida de acuerdo con la legislación vigente del estado.
- El proveedor no debe encontrarse en las listas de exclusión o preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe usar una farmacia de la red para surtir su receta (Consulte la Sección 2 de este capítulo, “Surta sus recetas médicas en una farmacia de la red o por medio del servicio de pedido por correo de nuestro plan”).
- Su medicamento debe estar en la **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023** (también conocida como “Lista de Medicamentos”). (Consulte la Sección 3 de este capítulo, “Sus medicamentos deben estar incluidos en nuestra Lista de Medicamentos”).
- El medicamento debe utilizarse según una indicación aceptada desde el punto de vista médico. Una “indicación aceptada desde el punto de vista médico” es el uso de un medicamento que cuenta con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos o que está respaldado por ciertos libros de referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información acerca de las indicaciones aceptadas desde el punto de vista médico).

Sección 2 — Surta sus recetas en una farmacia de la red o a través de nuestro servicio de pedidos por correo

Sección 2.1 – Use una farmacia de la red

En la mayoría de los casos, las recetas solo se cubrirán si las surte en las farmacias de la red. (Consulte la Sección 2.5 de este capítulo para obtener información sobre cuándo cubriríamos recetas surtidas en farmacias que no pertenecen a la red).

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con el plan para suministrarle sus medicamentos recetados cubiertos. La frase “medicamentos cubiertos” se refiere a los medicamentos recetados de la Parte D que se incluyen en la Lista de Medicamentos de nuestro plan.

Sección 2.2 – Farmacias de la red

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

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en su **Directorio de Farmacias**, visitar nuestro sitio web (kp.org/directory) o llamar a Servicio a los Miembros.

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red.

¿Qué debe hacer si la farmacia que ha estado usando deja de formar parte de la red?

Si la farmacia que ha estado usando deja de formar parte de la red de nuestro plan, tendrá que encontrar una nueva farmacia que pertenezca a nuestra red. Para encontrar otra farmacia de la red en su área, puede llamar a Servicio a los Miembros o consultar el **Directorio de Farmacias**. Esta información también aparece en nuestro sitio web en kp.org/directory.

¿Qué debe hacer si necesita una farmacia especializada?

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

- Farmacias que suministran medicamentos para terapias de infusión en el hogar.
- Las que surten medicamentos para los residentes de centros de cuidados a largo plazo (LTC). En general, los centros de LTC (como los hogares para ancianos) tienen sus propias farmacias. Si tiene problemas para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, llame a Servicio a los Miembros.
- Las farmacias que trabajan con los Servicios de Salud para la Población Indígena/Tribus/Programa de Salud para Indígenas Urbanos (no disponible en Puerto Rico). A menos que se trate de una emergencia, solo los nativos estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias de nuestra red. Las farmacias I/T/U deben estar dentro de nuestra área de servicio.
- Las farmacias que venden medicamentos que están restringidos a lugares específicos por la FDA o que requieren un manejo especial, coordinación de los proveedores o una explicación de su modo de uso. **Nota: Esta situación debe ser infrecuente.**

Para encontrar una farmacia especializada, consulte su **Directorio de Farmacias** o llame a Servicio a los Miembros.

Sección 2.3 – Cómo usar nuestros servicios de pedidos por correo

Para obtener determinados medicamentos, puede utilizar el servicio de pedidos por correo de nuestro plan. En general, los medicamentos provistos por medio de la venta por correo son medicamentos que se toman de manera regular para tratar una condición médica crónica o de largo plazo. Los medicamentos disponibles mediante el servicio de pedido por correo están catalogados como medicamentos “pedidos por correo” en la Lista de Medicamentos.

El servicio de pedidos por correo de nuestro plan le permite pedir un suministro para un máximo de 100 días.

Para obtener información sobre cómo surtir sus recetas por correo, visite su farmacia local de la red o nuestro sitio web en **kp.org/refill**. Puede, de manera conveniente, ordenar que le surtan sus recetas de las siguientes maneras:

- Regístrese y haga su pedido en línea de forma segura en **kp.org/refill**.
- Llame al **1-888-218-6245 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., los sábados de 8 a. m. a 6 p. m. y los domingos de 9 a. m. a 6 p. m., o al número resaltado que aparece en la etiqueta de su receta y siga las indicaciones. Asegúrese de seleccionar la opción de entrega por correo cuando se le indique.
- Envíe por correo su solicitud de resurtido de medicamentos o renovación de recetas en un formulario de orden por correo disponible en cualquier farmacia de la red de Kaiser Permanente.

Si solicita el resurtido por correo en línea, por teléfono o por escrito, debe pagar el costo compartido al realizar el pedido (en el caso del servicio normal de pedido por el Servicio Postal de Estados Unidos [USPS] no hay cargos de envío). Si así lo prefiere, puede elegir una farmacia de la red donde desea recoger y pagar sus medicamentos. Comuníquese con una farmacia de la red para saber si su receta médica se puede surtir por correo o consulte nuestra Lista de Medicamentos para obtener información sobre el tipo de medicamentos que pueden enviarse por correo.

En general, recibirá los pedidos de una farmacia de pedidos por correo en menos de 5 días. Si la entrega por correo se demora, llame al número mencionado arriba o incluido en la etiqueta del frasco del medicamento recetado para recibir ayuda. Además, si no puede esperar a que llegue su medicamento recetado de nuestra farmacia de pedidos por correo, puede obtener un suministro urgente llamando a la farmacia minorista de su red local que figura en su **Directorio de Farmacias** o en **kp.org/directory**. Tenga en cuenta que quizá pague más si obtiene un suministro de 100 días de una farmacia minorista de la red que de nuestra farmacia de pedidos por correo.

Resurtido por correo de medicamentos recetados. Para volver a surtir, comuníquese con su farmacia al menos 5 días antes de que se agoten sus medicamentos recetados actuales para asegurarse de que su próximo pedido le sea enviado a tiempo.

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

Si compra un suministro de medicamentos a largo plazo, es posible que los costos compartidos sean más bajos. Nuestro plan ofrece **dos formas** de recibir un suministro a largo plazo (también llamado “suministro extendido”) de medicamentos de “mantenimiento” en nuestra Lista de medicamentos. Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que usted toma de manera regular para tratar una condición médica crónica o de largo plazo.

- Algunas farmacias de venta al por menor de nuestra red le permiten obtener un suministro a largo plazo de los medicamentos de mantenimiento. Para ver qué farmacias de nuestra red ofrecen la opción de recibir un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento, consulte el **Directorio de Farmacias**. También puede llamar a Servicio a los Miembros para obtener más información.
- También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 2.3.

Sección 2.5 – ¿Cuándo puede usar una farmacia que está fuera de nuestra red?

En ciertas circunstancias, su receta médica puede tener cobertura

En general, ofrecemos cobertura para los medicamentos que se surten en farmacias que no pertenecen a la red solo cuando no es posible usar una farmacia de la red. Consulte antes con Servicio a los Miembros para saber si hay una farmacia de la red cercana. Es muy probable que se requiera que pague la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia que no pertenece a la red y el costo que cubriríamos en una farmacia de la red.

Cubriríamos los medicamentos recetados surtidos en una farmacia fuera de la red en las siguientes circunstancias:

- Si usted está de viaje dentro de los Estados Unidos y sus territorios, pero se encuentra fuera del área de servicio y se enferma o se queda sin medicamentos recetados cubiertos de la Parte D, ofrecemos cobertura para surtir recetas en una farmacia que no pertenece a la red solo para circunstancias limitadas y poco frecuentes, y de acuerdo con las pautas de la lista de medicamentos recetados disponibles de Medicare Parte D.
- Si necesita un medicamento recetado de Medicare Parte D junto con atención de emergencia que no pertenece a la red o atención de urgencia fuera del área de servicio, cubriremos un suministro para hasta 30 días por parte de una farmacia que no pertenece a la red. Nota: Los medicamentos que se recetan y se surten fuera de los Estados Unidos y sus territorios, como parte de servicios cubiertos de atención de emergencia o de urgencia, tienen cobertura para un suministro hasta de 30 días en un periodo de 30 días. Medicare Parte D no cubre estos medicamentos; por lo tanto, los gastos que generen no cuentan para alcanzar la Etapa de Cobertura para Catástrofes.

- Si no puede obtener un medicamento cubierto en tiempo y forma dentro de nuestra área de servicio porque no hay farmacias de la red a una distancia razonable en automóvil que esté abierta las 24 horas. Si una persona razonable pudo haber comprado el medicamento en una farmacia de la red dentro del horario normal de atención, es posible que no cubramos su receta.
- Si trata de surtir la receta de un medicamento cubierto que no está disponible normalmente en farmacias accesibles de la red o a través del servicio de pedido por correo (incluidos los medicamentos de costo elevado).
- Si no puede obtener sus medicamentos recetados en una farmacia de la red durante un desastre.

¿Cómo solicitar un reembolso?

En general, si usted utiliza una farmacia fuera de la red, tendrá que pagar el costo total (en vez de la parte del costo compartido que normalmente le corresponde) al surtir la receta médica. Puede solicitar que le reembolsemos nuestra parte del costo. (En el Capítulo 7, Sección 2 se explica cómo solicitarnos un reembolso).

Sección 3 — Sus medicamentos deben estar incluidos en nuestra “Lista de Medicamentos”

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

Nuestro plan tiene una **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023**. En esta **Evidencia de Cobertura**, la llamamos “Lista de Medicamentos” para abreviar.

El plan selecciona los medicamentos que aparecen en esta lista con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista cumple con los requisitos de Medicare y cuenta con su aprobación.

Los medicamentos de la Lista de Medicamentos solo son los que están cubiertos por Medicare Parte D.

En general, cubriremos los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos siempre y cuando siga las demás reglas de cobertura que se indican en este capítulo y el uso del medicamento sea una indicación aceptada desde el punto de vista médico. Una “indicación aceptada desde el punto de vista médico” es un uso del medicamento que cumple con alguno de los siguientes requisitos:

- Está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para el que se recetó.
- O está respaldado por ciertas referencias, como la Información sobre medicamentos del Servicio de Información sobre Medicamentos de la Lista de Medicamentos Recetados Disponibles para Hospitales de Estados Unidos y el Sistema de Información DRUGDEX.

Nuestra Lista de Medicamentos incluye medicamentos de marca, medicamentos genéricos y medicamentos biosimilares.

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende bajo un nombre comercial que le pertenece al fabricante. Los medicamentos de marca que son más complejos que los medicamentos típicos (por ejemplo, medicamentos con base en proteínas) se denominan productos biológicos. En la Lista de Medicamentos, “medicamento” puede hacer referencia a un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que tiene el mismo principio activo que un medicamento de marca. Dado que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos típicos, en lugar de tener una forma genérica, tienen alternativas que se denominan biosimilares. Generalmente, los genéricos y biosimilares son tan eficaces como los medicamentos de marca o los productos biológicos y, usualmente, cuestan menos. Hay sustitutos o alternativas biosimilares de medicamentos genéricos disponibles para varios medicamentos de marca y algunos productos biológicos.

¿Qué no se incluye en nuestra Lista de Medicamentos?

Nuestro plan no cubre todos los medicamentos recetados.

En ciertos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra determinados tipos de medicamentos (para obtener más información al respecto, consulte la Sección 7.1 de este capítulo).

En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en nuestra Lista de Medicamentos. En algunos casos, es posible que obtenga un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.

Sección 3.2 – Son seis los “niveles de costo compartido” de los medicamentos incluidos en nuestra Lista de Medicamentos

Todos los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos de nuestro plan pertenecen a uno de los seis niveles de costo compartido. En general, entre más alto sea el nivel de costo compartido, más deberá pagar por el medicamento:

- **Nivel 1** de costo compartido para medicamentos genéricos preferidos (este nivel incluye algunos medicamentos de marca).
- **Nivel 2** de costo compartido para medicamentos genéricos (este nivel incluye algunos medicamentos de marca).
- **Nivel 3** de costo compartido para medicamentos de marca preferidos.
- **Nivel 4** de costo compartido para medicamentos de marca no preferidos (este nivel incluye algunos medicamentos genéricos).
- **Nivel 5** de costo compartido para medicamentos especializados (este nivel incluye tanto medicamentos genéricos como medicamentos de marca).
- **Nivel 6** de costo compartido para vacunas inyectables de la Parte D (este nivel incluye solo medicamentos de marca).

Para saber a qué nivel de costo compartido pertenece su medicamento, consulte la Lista de Medicamentos. El monto que usted paga por medicamentos que se encuentran en cada nivel de costo compartido se encuentra en el Capítulo 6 (“Cuánto paga por sus medicamentos recetados de la Parte D”).

Sección 3.3 – ¿Cómo averiguar si un medicamento específico está incluido en nuestra Lista de Medicamentos?

Hay tres formas de averiguarlo:

- Revise la Lista de Medicamentos más reciente que proporcionamos de manera electrónica en nuestro sitio web.
- Visite nuestro sitio web (kp.org/seniorrx). Nuestra Lista de Medicamentos (**Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023**) que aparece en el sitio web es siempre la más actualizada.
- Llame a Servicio a los Miembros para preguntar si un medicamento en particular está en la Lista de Medicamentos de nuestro plan (**Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023**) o para solicitar una copia de la lista.

Sección 4 — Algunos medicamentos tienen restricciones de cobertura

Sección 4.1 – ¿Por qué se aplican restricciones a algunos medicamentos?

Se aplican reglas especiales que restringen cuándo y qué tipo de cobertura se ofrece para ciertos medicamentos recetados. Un equipo de médicos y farmacéuticos crearon estas reglas para alentarles a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la forma más eficaz posible. Para saber si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que usted toma o desea tomar, consulte la Lista de Medicamentos. Siempre que un medicamento seguro y de bajo costo tenga la misma eficacia médica que un medicamento más costoso, las reglas de nuestro plan recomiendan usar la opción de menor costo.

Tome en cuenta que es posible que un medicamento aparezca más de una vez en nuestra Lista de Medicamentos. Esto sucede porque los mismos medicamentos pueden variar de acuerdo con la concentración, la cantidad o la presentación de un medicamento que le receta el proveedor de atención médica, y las diferentes restricciones o costos compartidos que puedan aplicarse a las distintas versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg o 100 mg; uno al día o dos al día; en forma de comprimidos o en forma líquida).

Sección 4.2 – ¿Qué tipos de restricciones?

En las secciones que aparecen a continuación, se explica qué tipos de restricciones se aplican a ciertos medicamentos.

Si existe una restricción para un medicamento, en general, significa que usted o el proveedor tendrán que seguir pasos adicionales para que cubramos el medicamento. Comuníquese con Servicio a los Miembros para averiguar qué necesitan hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura de ese medicamento. Si desea que anulemos alguna restricción en su caso, tendrá que seguir el proceso de decisión de cobertura y solicitar que hagamos una excepción. Podemos aceptar o rechazar retirar la restricción. (Consulte el Capítulo 9).

Restricción de los medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible

Generalmente, los medicamentos “genéricos” son tan eficaces como los medicamentos de marca y por lo general cuestan menos. Cuando hay una versión genérica disponible de un medicamento de marca, las farmacias de la red le proporcionarán el genérico en vez del medicamento de marca. Sin embargo, si su proveedor nos informa que hay una razón médica por la cual ni el medicamento genérico ni otros medicamentos cubiertos que tratan la misma condición funcionarán para usted, cubriremos el costo del medicamento de marca. (Es posible que la parte que le corresponde del costo del medicamento sea mayor en el caso de los medicamentos de marca que en el de los genéricos).

Cómo obtener la aprobación previa del plan

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deberán obtener la aprobación del plan antes de que aceptemos cubrirlos. Esto se llama “autorización previa”. Este procedimiento se establece para garantizar la seguridad de los medicamentos y contribuir al uso apropiado de ciertos medicamentos. Si no obtiene dicha aprobación, es posible que el plan no cubra su medicamento.

Sección 5 — ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto como desearía que lo estuviera?

Sección 5.1 – Hay ciertas cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto como a usted le gustaría

Existen situaciones en las que hay un medicamento recetado que esté tomando o uno que usted y el proveedor piensen que debería estar tomando y que no se encuentre en nuestra Lista de Medicamentos recetados disponibles o que se le apliquen restricciones. Por ejemplo:

- Es posible que el medicamento no esté cubierto en lo absoluto. O puede ser que la versión genérica esté cubierta, pero no la versión de marca que usted desea tomar.
- El medicamento está cubierto, pero hay reglas o restricciones adicionales en su cobertura, como se explica en la Sección 4.
- El medicamento tiene cobertura, pero está en un nivel de costo compartido que hace que deba pagar un costo compartido mayor al que usted piensa que debería ser.

- Si un medicamento no tiene la cobertura que usted desea que tuviera, puede hacer algo al respecto.
 - ◆ Si su medicamento no está incluido en la Lista de Medicamentos o está restringido, consulte la Sección 5.2 de este capítulo para saber qué puede hacer al respecto.
 - ◆ Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que hace que su parte del costo sea superior a lo que usted considera que debería ser, consulte la Sección 5.3 de este capítulo para saber qué puede hacer al respecto.

Sección 5.2 – ¿Qué puede hacer si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si está restringido de alguna manera?

Si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o está restringido, puede hacer lo siguiente:

- Puede obtener un suministro provisional del medicamento.
- Puede cambiar de medicamento.
- Puede pedirnos que hagamos una excepción y que cubramos el medicamento o quitemos las restricciones a las que está sujeto.

Puede obtener un suministro provisional

Bajo ciertas circunstancias, nuestro plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que ya esté tomando. Este suministro provisional le dará tiempo de hablar con su proveedor sobre el cambio de cobertura y determinar qué hacer.

Para ser elegible para un suministro provisional, el medicamento que haya estado tomando no debe estar actualmente en la Lista de Medicamentos o debe estar restringido de algún modo.

- **Si usted es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro provisional del medicamento durante los primeros 90 días de su membresía en nuestro plan.
- **Si estuvo en nuestro plan el año pasado:** Cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
 - ◆ Este suministro provisional será para un máximo de 30 días. Si se indica una receta por menos días, permitiremos varias recetas con un suministro máximo para 30 días. Debe surtir la receta médica en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que posiblemente la farmacia de cuidados a largo plazo proporcione el medicamento en cantidades menores cada vez, para evitar el desperdicio).
- **En el caso de miembros que han estado en nuestro plan durante más de 90 días, viven en un centro de cuidados a largo plazo y necesitan un suministro inmediato:** Cubriremos un suministro de emergencia de 31 días de un medicamento en particular, o de menos días si así lo indica la receta médica. Este suministro es adicional al suministro provisional que se mencionó arriba.

- **Para miembros actuales con cambios en nivel de atención:** Si ingresa o es dado de alta de un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados a largo plazo y pasa a un centro u hogar de atención diferente, a esto se le conoce como un cambio en el nivel de atención. Cuando hay un cambio en el nivel de atención, es posible que necesite un suministro adicional de su medicamento. En general, cubriremos un suministro hasta de un mes de sus medicamentos de la Parte D durante este periodo de transición en el nivel de atención, incluso si el medicamento no está en nuestra Lista de Medicamentos.

Si tiene alguna pregunta sobre el suministro provisional, llame a Servicio a los Miembros.

Mientras use el suministro provisional, hable con su proveedor para decidir qué hacer cuando el suministro se termine. Tiene dos opciones:

1) Puede cambiar de medicamento

Consulte con su proveedor sobre la posibilidad de que haya otro medicamento que le ofrezca los mismos beneficios y que sí tenga cobertura del plan. Puede llamar a Servicio a los Miembros y solicitar una lista de los medicamentos con cobertura que se usan como tratamiento para la misma condición médica. Con esta lista, su proveedor puede buscar un medicamento cubierto que sea adecuado para usted.

2) Puede solicitarnos que hagamos una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarnos que hagamos una excepción y que le proporcionemos la cobertura que desea para el medicamento. Si su proveedor señala que existe un motivo médico que justifique la petición de una excepción, él puede ayudarlo a presentar una solicitud para que se haga una excepción. Por ejemplo, puede pedirnos que cubramos un medicamento aunque no esté incluido en la Lista de Medicamentos. O bien, puede pedirnos que hagamos una excepción y que cubramos el medicamento sin restricciones.

Si usted y su proveedor quieren pedirnos que hagamos una excepción, en el Capítulo 9, Sección 6.4, encontrará información al respecto. Allí se explican los procedimientos y los plazos que establece Medicare para asegurarse de que su solicitud se procese de forma oportuna y apropiada.

Sección 5.3 – ¿Qué puede hacer si su medicamento pertenece a un nivel de costo compartido que considera excesivamente alto?

Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costos compartidos que le parece excesivamente alto:

Puede cambiar de medicamento

Si el medicamento que necesita está en un nivel de costo compartido que le parece demasiado alto, hable con su proveedor. Quizás haya otro medicamento en un nivel más bajo de costo compartido que le ofrezca los mismos beneficios. Llame a Servicio a los Miembros y solicite una lista de los medicamentos con cobertura que se usan como tratamiento para la misma condición médica. Con esta lista, su proveedor puede buscar un medicamento cubierto que sea adecuado para usted.

Puede solicitarnos que hagamos una excepción

Usted y su proveedor pueden pedirnos que hagamos una excepción en el nivel de costo compartido del medicamento para que usted pague menos por él. Si su proveedor señala que existe un motivo médico que justifique la petición de una excepción, él puede ayudarlo a presentar una solicitud para que se haga una excepción.

Si usted y su proveedor quieren pedirnos que hagamos una excepción, en el Capítulo 9, Sección 6.4, encontrará información al respecto. Allí se explican los procedimientos y los plazos que establece Medicare para asegurarse de que su solicitud se procese de forma oportuna y apropiada.

Los medicamentos incluidos en el nivel de especialidad (nivel 5) no son elegibles para este tipo de excepción. No reducimos el monto de costo compartido para los medicamentos de este nivel.

Sección 6 — ¿Qué sucede si cambia la cobertura de 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 ocurren al comienzo de cada año (1 de enero). Sin embargo, a lo largo del año, podremos hacer varios tipos de cambios en la Lista de Medicamentos. Por ejemplo, podríamos:

- Agregar o eliminar medicamentos de la Lista de Medicamentos.
- Cambiar un medicamento a un nivel de costo compartido mayor o menor.
- Añadir o retirar una restricción de cobertura para un medicamento.
- Reemplazar un medicamento de marca por su versión genérica.

Debemos seguir los requisitos de Medicare antes de cambiar su Lista de Medicamentos.

Sección 6.2 – ¿Qué sucede si cambia la cobertura de un medicamento que está usando?

Información sobre los cambios en la cobertura de los medicamentos

Cuando hay cambios a la Lista de Medicamentos, publicamos la información sobre estos cambios en nuestro sitio web. También actualizamos nuestra Lista de Medicamentos en línea de forma programada y periódica. Abajo mencionamos las ocasiones en las que recibiría un aviso directo si los cambios se hacen a un medicamento que esté tomando.

Cambios en la cobertura de los medicamentos que le afectan durante el año actual del plan

- Un medicamento genérico nuevo reemplaza un medicamento de marca en la Lista de Medicamentos (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos restricciones nuevas al medicamento de marca o ambas opciones).
 - ◆ Inmediatamente retiraremos de la Lista de Medicamentos recetados disponibles el medicamento de marca si lo estamos reemplazando con una versión genérica recientemente aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico tendrá el mismo nivel o un nivel menor de costo compartido y las mismas restricciones o menos. Podríamos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra Lista de Medicamentos, pero de inmediato, lo moveríamos a un nivel de costo compartido más alto, añadiríamos nuevas restricciones o ambas cuando se agregue el nuevo genérico.
 - ◆ Es posible que no le avisemos antes de hacer el cambio, incluso si actualmente está tomando el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca en el momento en que hacemos el cambio, le proporcionaremos información sobre el cambio o los cambios específicos. Esto también incluirá información sobre los pasos que debe seguir para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Es posible que no reciba este aviso antes de que hagamos el cambio.
 - ◆ Usted o el profesional que receta pueden solicitarnos que hagamos una excepción y que continuemos dándole cobertura del medicamento de marca. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.
- Los medicamentos peligrosos y otros medicamentos en la Lista de Medicamentos que sean retirados del mercado.
 - ◆ Es posible que se considere que un medicamento es peligroso o se lo retire del mercado por otro motivo. Si esto sucede, podríamos quitar el medicamento inmediatamente de nuestra Lista de Medicamentos. Si está tomando ese medicamento, le informaremos de inmediato.
 - ◆ El profesional que receta el medicamento también estará al tanto del cambio y lo ayudará a buscar otro medicamento para su condición médica.

- Otros cambios a los medicamentos de la Lista de Medicamentos.
 - ◆ Es posible que, una vez que comience el año, hagamos otros cambios que afecten los medicamentos que toma. Por ejemplo, podemos agregar un medicamento genérico que no es nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca en la Lista de Medicamentos o podemos cambiar el nivel de costo compartido, agregar restricciones nuevas al medicamento de marca o ambas. También podemos hacer cambios con base en los recuadros de advertencia de la FDA o en pautas clínicas nuevas reconocidas por Medicare.
 - ◆ Para estos cambios, debemos darle un aviso del cambio al menos con 30 días de antelación o darle aviso del cambio y volver a surtir el medicamento que está tomando para 30 días en una farmacia de la red.
 - ◆ Después de que reciba el aviso del cambio, debe hablar el profesional que receta para determinar si comenzará a usar otro medicamento cubierto o para satisfacer cualquier restricción nueva del medicamento que está tomando.
 - ◆ Usted o el profesional que receta pueden solicitarnos que hagamos una excepción y que continuemos dándole cobertura del medicamento en cuestión. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.

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

Podríamos realizar ciertos cambios a la Lista de Medicamentos que no se mencionan antes. En dicho caso, el cambio no lo afectará si está tomando el medicamento cuando se realice el cambio. Sin embargo, es probable que lo afecten a partir del 1 de enero del próximo año del plan, si se queda en el mismo plan.

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

- Se cambia el medicamento a un nivel de costo compartido mayor.
- Aplicamos una restricción nueva al uso del medicamento.
- Quitamos su medicamento de la Lista de Medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios aplica para un medicamento que usted toma (excepto que se lo retire del mercado, que un medicamento genérico reemplace a uno de marca u otro cambio que se haya mencionado en la sección anterior), ninguno afectará el modo de uso ni la parte del costo que usted paga sino hasta el 1 de enero del año siguiente. Hasta esa fecha, es probable que no vea ningún aumento en los pagos ni restricciones adicionales en el uso del medicamento.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios de forma directa durante el año actual del plan. Deberá consultar la Lista de Medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible durante el periodo de inscripción abierta) para verificar si se realizaron cambios a los medicamentos que está tomando que puedan afectarle durante el próximo año del plan.

Sección 7 — ¿Qué tipos de medicamentos no cubre nuestro plan?

Sección 7.1 – Tipos de medicamentos que no cubrimos

En esta sección, le informamos qué tipos de medicamentos recetados están “excluidos”. Esto significa que Medicare no pagará por ellos.

Si usted recibe medicamentos excluidos, deberá pagarlos por su cuenta. Si presenta una apelación y se descubre que el medicamento solicitado no está excluido en la Parte D, pagaremos por él o lo cubriremos. (Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo apelar una decisión).

A continuación, se mencionan tres reglas generales acerca de los medicamentos que no cubrirá la Parte D de los planes de medicamentos de Medicare:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no incluye los medicamentos que tienen cobertura de Medicare Parte A o Parte B.
- El plan no cubre medicamentos que se compran fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan generalmente no cubre un uso no indicado. Un “uso no indicado” es cualquier uso del medicamento distinto de aquellos que figuran en la etiqueta del medicamento como aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos.
 - ◆ La cobertura para “uso no indicado” se permite solo cuando el uso es respaldado por ciertas referencias, como la Información sobre Medicamentos del Servicio de la Lista de Medicamentos Recetados Disponibles de American Hospital y el Sistema de Información DRUGDEX.

Además, por ley, los siguientes tipos de medicamentos no están cubiertos en los planes de Medicare:

- Medicamentos sin receta médica (también llamados medicamentos de venta sin receta).
- Medicamentos para favorecer la fertilidad.
- Medicamentos que se usan para aliviar la tos o los síntomas del resfriado común.
- Medicamentos para propósitos estéticos o para favorecer el crecimiento del cabello.
- Vitaminas y productos minerales recetados, excepto vitaminas prenatales y preparaciones de fluoruro.
- Medicamentos que se usan para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos para el tratamiento de la anorexia, o la pérdida o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los que la compañía farmacéutica solicite que las pruebas o servicios de monitoreo asociados se adquieran exclusivamente de la compañía farmacéutica como condición de venta.

Sección 8 — Surtir una receta

Sección 8.1 – Brinde la información de su membresía

Para surtir su receta médica, proporcione la información de membresía del plan, que puede encontrar en su tarjeta de membresía, en la farmacia de la red de su preferencia. La farmacia de la red nos facturará automáticamente por nuestra parte del costo de su medicamento. Usted deberá pagar a la farmacia su parte del costo al recoger el medicamento recetado.

Sección 8.2 – ¿Qué sucede si no lleva consigo su información de membresía?

Si no lleva la información de su tarjeta de membresía cuando vaya a surtir su receta médica, usted o la farmacia puede llamar a nuestro plan para obtener la información requerida.

Si el farmacéutico no logra obtener la información que necesita, es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento recetado al recogerlo. Puede solicitarnos que le reembolsemos el porcentaje del costo que nos corresponde pagar. Consulte el Capítulo 7, Sección 2, para obtener información sobre cómo solicitarnos un reembolso.

Sección 9 — Cobertura de medicamentos de la Parte D en circunstancias especiales

Sección 9.1 – ¿Qué sucede si usted está internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada y nuestro plan cubre su estadía?

Si es ingresado con cobertura del plan en un hospital o en un centro de enfermería especializada, en general, cubriremos el costo de los medicamentos recetados que reciba durante la estancia. Una vez que reciba el alta del hospital o de los centros de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos recetados siempre y cuando se cumplan todas las reglas de cobertura descritas en este capítulo.

Sección 9.2 – ¿Qué sucede si reside en un centro de cuidados a largo plazo (LTC)?

En general, los centros de cuidados a largo plazo (LTC) (tal como un centro de adultos mayores y personas con discapacidad) tienen su propia farmacia o usan una farmacia que surte los medicamentos de todos sus residentes. Si reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos recetados en la farmacia del centro o la que utiliza, siempre y cuando esta pertenezca a nuestra red.

Para ver si la farmacia del centro de LTC o la que utiliza pertenece a nuestra red, consulte su **Directorio de Farmacias**. Si no pertenece a nuestra red, o si necesita más información o ayuda, comuníquese con Servicio a los Miembros. Si está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera habitual sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

¿Qué sucede si un es residente de un centro de cuidados a largo plazo (LTC) y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de medicamentos o está restringido de algún modo?

Consulte la Sección 5.2 para obtener información sobre un suministro provisional o de emergencia.

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

Si, actualmente, tiene otra cobertura para medicamentos recetados por medio de un grupo de jubilados o de su empleador (o el de su cónyuge), comuníquese con el administrador de beneficios de ese grupo. Esta persona le informará cómo se complementa su cobertura actual para medicamentos recetados con nuestro plan.

En general, si actualmente tiene cobertura de grupo de empleado o jubilado, la cobertura de medicamentos que le ofrecemos ocupará un lugar secundario con respecto a su cobertura de grupo. Esto significa que su cobertura grupal pagará primero.

Aviso especial acerca de la “cobertura acreditable”

Cada año, el grupo de su empleador o para jubilados debe mandarle un aviso sobre si su cobertura de medicamentos recetados para el siguiente año calendario es “acreditable”.

Si esta cobertura de su plan de grupo es “acreditable”, significa que ofrece cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, por lo menos tanto como la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare.

Recuerde guardar este aviso sobre la cobertura acreditable en caso de que lo necesite más adelante. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye una cobertura de medicamentos de la Parte D, es posible que deba presentar estos avisos como evidencia de que ha mantenido una cobertura acreditable. Si no recibió el aviso acerca de la cobertura acreditable, solicite una copia al administrador de beneficios de dicho plan, el empleador o el sindicato.

Sección 9.4 – ¿Qué ocurre si está en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare?

Si está inscrito en un centro de cuidados paliativos de Medicare y necesita ciertos medicamentos (por ejemplo, medicamentos para las náuseas o el dolor, un laxante o un ansiolítico) que no cubre el centro porque no están relacionados con su enfermedad terminal y condiciones relacionadas, nuestro plan debe recibir una notificación del profesional que receta o del proveedor del centro en la que se comunica que los medicamentos no están relacionados antes de que nuestro plan los cubra. Para evitar demoras al recibir los medicamentos que debería cubrir nuestro plan, pídale a su proveedor del centro de cuidados paliativos o a quien le hace la receta que nos informe antes de surtir la receta.

En el caso de que cancele su elección de centro de cuidados paliativos o reciba el alta de este centro, nuestro plan debe cubrir todos sus medicamentos, tal como se indica en este documento. Para evitar demoras en la farmacia cuando termina su beneficio de cuidados paliativos de Medicare, lleve a la farmacia la documentación que demuestre su cancelación o el alta del centro.

Sección 10 — Programas sobre la seguridad de los medicamentos y su administración

Sección 10.1 – Programas para ayudar a que los miembros usen los medicamentos de forma segura

Para asegurarnos de que nuestros miembros reciban la atención apropiada y segura que necesitan, llevamos a cabo revisiones sobre el uso de los medicamentos.

Hacemos una revisión cada vez que usted surte una receta y también revisamos periódicamente nuestros registros. Al hacerlo, intentamos detectar posibles problemas, como:

- Posibles errores en los medicamentos.
- Medicamentos que pueden no ser necesarios porque ya está usando otro para tratar la misma afección.
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados para su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que pueden resultar dañinas.
- Recetas para medicamentos con componentes que pueden provocarle una reacción alérgica.
- Posibles errores en las dosis de un medicamento que está tomando.
- Cantidades peligrosas de medicamentos analgésicos opioides.

Si identificamos cualquier posible problema con su uso de los medicamentos, nos comunicaremos con su proveedor para solucionarlo.

Sección 10.2 – Programa de manejo de medicamentos (DMP) para ayudar a que los miembros consuman sus medicamentos opioides de forma segura

Contamos con un programa que ayuda a garantizar que los miembros tomen de forma segura opioides recetados u otros medicamentos que, frecuentemente, se consumen de forma abusiva. Este programa se llama Programa de Administración de Medicamentos (DMP). Si consume medicamentos opioides que obtiene de varios médicos o farmacias o si tuvo una sobredosis de opioides reciente, podemos hablar con sus médicos para garantizar que su uso de medicamentos opioides es adecuado y necesario desde el punto de vista médico. Al trabajar con sus médicos, si decidimos que usted está en riesgo de consumir de forma incorrecta o de abusar de sus medicamentos opioides o benzodiazepinas, podemos limitar el modo en que obtiene dichos medicamentos. Si lo asignamos al DMP, las limitaciones serán las siguientes:

- Exigirle que surta todas sus recetas de medicamentos opioides o con benzodiazepinas en determinada(s) farmacia(s).
- Exigirle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o con benzodiazepinas de determinado(s) médico(s).
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o con benzodiazepinas que cubriremos.

Si pensamos limitar la forma en la que pueda obtener los medicamentos o cuántos pueda obtener, le enviaremos una carta con antelación. En la carta se explicarán las limitaciones que consideremos que aplican para usted. Tendrá la posibilidad de decirnos qué médicos o farmacias prefiere y comunicarnos cualquier tipo de información que crea que sea importante. Luego de que usted haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura en relación a estos medicamentos, le enviaremos otra carta que confirme esta limitación. Si considera que cometimos un error o si no está de acuerdo con nuestra decisión o bien no está de acuerdo con la limitación, usted y el profesional que receta tienen derecho a presentar una apelación. Si presenta una apelación, evaluaremos su caso y tomaremos una decisión. Si de todas formas denegamos cualquier parte de su solicitud en relación con la limitación en el acceso a sus medicamentos, enviaremos automáticamente su caso a un revisor independiente por fuera del plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo solicitar una apelación.

No estará en nuestro DMP si tiene ciertas condiciones médicas, tal como dolor relacionado con el cáncer activo o enfermedad de células falciformes, si recibe cuidados paliativos o para pacientes terminales, o si vive en un centro de cuidados a largo plazo.

Sección 10.3 – Programa de Administración del Tratamiento con Medicamentos (MTM) para ayudar a los miembros en el manejo de sus medicamentos

Ofrecemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades médicas complejas.

Nuestro programa se llama programa de Administración del Tratamiento con Medicamentos (MTM). Este programa es voluntario y sin costo. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrollaron el programa para ayudarnos a garantizar que nuestros miembros obtengan los mayores beneficios de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes condiciones médicas y tienen altos costos de medicamentos, o están en un DMP para ayudar a los miembros a usar sus opioides de manera segura, pueden obtener servicios a través de un programa de MTM. Un farmacéutico u otro profesional de la salud harán una revisión general de todos sus medicamentos. Durante la revisión, usted puede hablar sobre los medicamentos, los costos y cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos recetados y de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que incluye una lista de quehaceres con los pasos que debe seguir para ayudarlo a obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También se le enviará una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto está tomando, y cuándo y por qué los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Se recomienda consultar al médico acerca de la lista de quehaceres recomendados y la lista de medicamentos. Lleve con usted el resumen a la consulta o cuando hable con los médicos, farmacéuticos u otros proveedores de atención médica. Además, conserve la lista de medicamentos actualizada (por ejemplo, con su identificación) en caso de que vaya al hospital o sala de emergencias.

Si contamos con un programa que se ajuste a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información pertinente. Si decide no participar, avísenos y lo retiraremos. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, comuníquese con Servicio a los Miembros.

Capítulo 6 — Cuánto paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

¿Recibe actualmente ayuda para pagar sus medicamentos?

Si participa en un programa que ofrece ayuda para pagar sus medicamentos, **parte de la información de esta Evidencia de Cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D no aplica a su caso.** Le enviamos un documento por separado, llamado “Cláusula de la Evidencia de Cobertura para quienes reciben Beneficio Adicional para sus medicamentos recetados” (también conocida como “Cláusula de subsidio por bajos ingresos” o “Cláusula LIS”), que incluye información sobre su cobertura de medicamentos. Si no ha recibido esta cláusula, llame a Servicio a los Miembros y pida la “Cláusula LIS”.

Sección 1 — Introducción

Sección 1.1 – Consulte este capítulo junto con otros materiales que explican su cobertura de medicamentos

En este capítulo se explica lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D. Por simplicidad, en este capítulo usaremos el término “medicamento” para referirnos a los medicamentos recetados de la Parte D. Tal como se explica en el Capítulo 5, no todos son medicamentos de la Parte D, algunos tienen la cobertura de Medicare Parte A o Parte B, y otros están excluidos por ley de la cobertura de Medicare.

Para entender la información sobre los pagos, primero debe saber qué medicamentos tienen cobertura, dónde puede surtir sus recetas médicas y qué reglas debe seguir cuando recibe sus medicamentos cubiertos. En las Secciones 1 a 4 del Capítulo 5 se explican estas reglas.

- En esta **Evidencia de Cobertura** se describen los siguientes planes de Senior Advantage, que incluyen cobertura de los medicamentos recetados de Medicare Parte D:
 - ◆ Plan de los condados de Alameda, Napa y San Francisco.
 - ◆ Plan Basic del condado de Alameda.
 - ◆ Plan Basic del condado de San Francisco.
 - ◆ Plan Basic del condado de Contra Costa
 - ◆ Plan Enhanced del condado de Contra Costa
 - ◆ Plan Basic del área metropolitana de Fresno.
 - ◆ Plan Enhanced del área metropolitana de Fresno.
 - ◆ Plan Enhanced de los condados de Marin y San Mateo.
 - ◆ Plan Basic del condado de Marin.
 - ◆ Plan Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma.
 - ◆ Plan Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma.
 - ◆ Plan Basic del condado de San Joaquin.
 - ◆ Plan Enhanced del condado de San Joaquin.

- ◆ Plan Basic del condado de San Mateo.
- ◆ Plan Basic del condado de Santa Clara.
- ◆ Plan Enhanced del condado de Santa Clara.
- ◆ Plan del condado de Santa Cruz.
- ◆ Plan Basic del condado de Solano.
- ◆ Plan Enhanced del condado de Solano.
- ◆ Plan Basic del condado de Stanislaus.
- ◆ Plan Enhanced del condado de Stanislaus.

Si no está seguro del plan en que está inscrito, por favor llame a Servicio a los Miembros o consulte la portada de la **Notificación Anual de Cambios** (o para los nuevos miembros, su formulario de inscripción o la carta de confirmación de la inscripción).

Nota: Consulte el Capítulo 1, Sección 2.2, para ver el área geográfica de servicio de cada plan incluido en esta **Evidencia de Cobertura**. Para cumplir con los objetivos relacionados con primas, costos compartidos, inscripciones y cancelación de la afiliación, hay varios planes Senior Advantage en nuestra área de servicio de la región, que se describen en la **Evidencia de Cobertura**. Sin embargo, para obtener los servicios cubiertos, recibe atención de proveedores de la red en cualquier lugar de nuestra área de servicio de la región.

Sección 1.2 – Tipos de gastos de bolsillo que tendría que pagar por medicamentos cubiertos

Hay diferentes tipos de gastos de bolsillo para los medicamentos de la Parte D. El monto que usted paga por un medicamento se llama “costo compartido” y se le puede pedir que lo pague de tres maneras diferentes.

- El “**deducible**” es el monto que debe pagar por sus medicamentos antes de que nuestro plan empiece a pagar su parte.
- El “**copago**” es un monto fijo que paga cada vez que surte una receta.
- El “**coseguro**” es un porcentaje del costo total que paga cada vez que surte una receta médica.

Sección 1.3 –Cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo

Medicare tiene reglas con respecto a lo que cuenta y lo que no cuenta como gastos de bolsillo. Estas son las reglas que debemos seguir para llevar un control de los gastos de bolsillo.

Estos pagos sí se incluyen en los costos de su bolsillo

Sus gastos de bolsillo, incluyen los pagos que aparecen abajo (siempre y cuando sean por medicamentos cubiertos de la Parte D y cumplan con las reglas de cobertura de medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que usted paga por medicamentos cuando está en alguna de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
 - ◆ Etapa Inicial de Cobertura
 - ◆ La Etapa de Intervalo en la Cobertura
- Todos los pagos que haya hecho durante este año calendario como miembro de un plan distinto de Medicare para medicamentos recetados antes de inscribirse en nuestro plan.

Quién paga es importante:

- Si usted hace estos pagos, los pagos se incluyen en los gastos de bolsillo.
- Estos pagos también están incluidos si otras personas u organizaciones determinadas los hacen en su nombre. Esto incluye los pagos por sus medicamentos que hace un amigo o familiar, la mayoría de las organizaciones de beneficencia, los programas de asistencia de medicamentos para el SIDA o el Servicio de Salud para la Población Indígena. También se incluyen los pagos que hace el Programa “Beneficio Adicional” de Medicare.
- Se incluyen algunos pagos realizados por el programa de descuento de la Etapa de Intervalo en la Cobertura de Medicare. Se incluye el monto que paga la compañía farmacéutica por sus medicamentos de marca. Pero no se incluye el monto que paga el plan por sus medicamentos genéricos.

Avance a la Etapa de Cobertura para Catástrofes:

Cuando usted (o quienes pagan en su nombre) haya tenido gastos de bolsillo por **\$7,400** durante el año calendario, pasará de la Etapa de Intervalo en la Cobertura a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.

Estos pagos no se incluyen entre sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo no incluyen ninguno de los siguientes tipos de pagos:

- Su prima mensual.
- Los medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Los medicamentos que no tienen cobertura del plan.
- Los medicamentos que compra en una farmacia fuera de la red y que no cumplen con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Los medicamentos no cubiertos por la Parte D, incluidos los medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Los pagos hechos por el plan por sus medicamentos genéricos o de marca, cuando usted está en la Etapa de Intervalo en la Cobertura.
- Los pagos por medicamentos que hacen los planes de salud de grupo, incluidos los planes de salud de los empleadores.
- Los pagos por medicamentos que hacen determinados planes de seguros y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y los programas del Departamento de Asuntos de Veteranos.
- Los pagos por medicamentos que hace un tercero que tiene la obligación legal de cubrir el costo de los medicamentos recetados (por ejemplo, compensación del trabajador).

Recordatorio: Si cualquier otra organización como las antes mencionadas paga total o parcialmente sus gastos de bolsillo de medicamentos, se requiere que usted lo informe a nuestro plan por teléfono a Servicio a los Miembros.

¿Cómo puede llevar un control de la suma de los gastos de bolsillo?

- Le ayudaremos a hacerlo. El informe de **EOB de la Parte D** que usted recibe incluye el monto actual de sus gastos de bolsillo. Cuando el monto alcance los **\$7,400**, en este informe se indicará que ha pasado de la Etapa de Intervalo de Cobertura a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.
- Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos. En la Sección 3.2 se informa lo que puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

Sección 2 — Lo que paga por un medicamento depende de la “etapa de pago del medicamento” en la que está cuando recibe el medicamento

Sección 2.1 – ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de Senior Advantage?

Hay cuatro “etapas de pago de medicamentos” para su cobertura de medicamentos recetados en nuestro plan. El importe que pague dependerá de la etapa en la que se encuentre cuando le surtan o le vuelvan a surtir un medicamento recetado. En la Sección 4 a la Sección 7 de este capítulo, se incluyen los detalles de cada etapa. Las etapas son las siguientes:

Etapas 1: Etapa de Deducible Anual

Etapas 2: Etapa de Cobertura Inicial

Etapas 3: Etapa de Intervalo en la Cobertura

Etapas 4: Etapa de Cobertura para Catástrofes

Mensaje importante sobre lo que paga por la insulina: No pagará más de \$35 por el suministro mensual de cada producto de insulina cubierto por nuestro plan, sin importar en qué nivel de costo compartido se encuentre.

Sección 3 — Le enviaremos informes en los que se explican los pagos de sus medicamentos y se le indica en cuál etapa de pago está

Sección 3.1 – Le enviamos un resumen mensual llamado Explicación de Beneficios de la Parte D (la “EOB de la Parte D”)

Nuestro plan lleva un registro de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que usted ha hecho al surtir y resurtir sus recetas en una farmacia. De esta forma, podemos informarle en qué momento pasa de una etapa de pago de medicamentos a otra. Hacemos un seguimiento especial de dos tipos de costos:

- Cuánto paga usted. Estos son los “gastos de bolsillo”.
- Llevamos un registro de sus “costos totales de medicamentos”. Este es el monto que usted paga de su bolsillo, o que otros pagan en su nombre, más el monto que paga el plan.

Si usted ha surtido una o más recetas médicas a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una **Explicación de Beneficios de la Parte D** (“EOB de la Parte D”). La EOB de la Parte D incluye:

- **La información correspondiente al mes.** En este informe, se incluyen los detalles del pago de recetas médicas que surtió durante el mes previo. Se muestran los costos totales de medicamentos, lo que paga el plan, lo que paga usted y los pagos que otros hacen en su nombre.
- **Los costos totales para el año desde el 1 de enero.** A esto se le llama información “en lo que va del año”. Aquí se muestran los costos y pagos totales de los medicamentos desde el comienzo del año.
- **Información del precio del medicamento.** Esta información mostrará el precio total del medicamento e información sobre los aumentos de precio desde el primer surtido para cada reclamo de receta de la misma cantidad.
- **Hay recetas alternativas de menor costo que están disponibles.** Esto incluye información sobre otros medicamentos disponibles con menor costo compartido para cada reclamo de receta.

Sección 3.2 – Ayúdenos a mantener actualizada la información sobre sus pagos de medicamentos

Para llevar un control de los costos de sus medicamentos y de los pagos que usted ha hecho para obtenerlos, usamos registros que obtenemos de las farmacias. A continuación, le explicamos cómo puede ayudarnos a mantener esta información correcta y actualizada:

- **Presente su tarjeta de membresía cada vez que le surtan una receta médica.** Esto contribuye a asegurarnos de estar informados de las recetas médicas que surte y de cuánto paga por ellas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En algunas ocasiones, es posible que pague el costo completo de su medicamento recetado. En esos casos, no recibimos automáticamente la información que necesitamos para llevar el control de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar dicho control, bríndenos copias de los recibos. A continuación, se encuentran algunos ejemplos de situaciones en las que debería brindarnos copias de los recibos de sus medicamentos:
 - ◆ Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no forma parte de los beneficios de nuestro plan.
 - ◆ Cuando hace un copago por medicamentos que se proporcionan por medio de un programa de asistencia para pacientes ofrecido por una compañía farmacéutica.
 - ◆ Cada vez que compra medicamentos cubiertos en farmacias que no pertenecen a la red o cuando se trata de una circunstancia especial en la que paga el costo total del medicamento cubierto.
 - ◆ Si le cobran por un medicamento cubierto, puede solicitarle a nuestro plan que pague nuestra parte del costo. Consulte instrucciones sobre cómo hacerlo en el Capítulo 7, Sección 2.

- **Envíenos información sobre los pagos que otros han realizado en su nombre.** Los pagos que realizan otras personas o algunas organizaciones también se cuentan para los gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos que realiza un Programa de asistencia de medicamentos contra el SIDA (ADAP), el Servicio de Salud para la Población Indígena y la mayoría de las entidades de beneficencia cuentan para los gastos de bolsillo. Lleve un registro de estos pagos y envíelos para que podamos dar seguimiento a sus costos.
- **Lea el informe escrito que le enviamos.** Al recibir la **EOB de la Parte D**, léala para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si cree que falta algo o tiene alguna pregunta, por favor llame a Servicio a los Miembros. También puede elegir consultar su **EOB de la Parte D** en línea en vez de por correo. Visite kp.org/goinggreen e inicie sesión para informarse más sobre la elección de ver su **EOB de la Parte D** en línea de forma segura. Conserve estos informes.

Sección 4 — No hay deducible para Senior Advantage

No hay deducible para Senior Advantage. Comienza en la Etapa de Cobertura Inicial cuando surte su primera receta médica del año. Consulte la Sección 5 de este capítulo para obtener información sobre su cobertura en la Etapa de Cobertura Inicial.

Sección 5 — Durante la Etapa de Cobertura Inicial, pagamos nuestra parte de los costos de medicamentos y usted paga la suya

Sección 5.1 – Lo que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde surta su receta médica

Durante la Etapa de Cobertura Inicial, pagamos nuestro porcentaje del costo de los medicamentos recetados con cobertura y usted paga el suyo (el monto de su copago o coseguro). Su porcentaje del costo variará según el medicamento que compre y el lugar donde surta la receta médica.

El plan tiene seis niveles de costo compartido

Todos los medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos de nuestro plan pertenecen a uno de los seis niveles de costo compartido. En general, entre más alto sea el nivel de costo compartido, más deberá pagar por el medicamento:

- **Nivel 1** de costo compartido para medicamentos genéricos preferidos (este nivel incluye algunos medicamentos de marca).
- **Nivel 2** de costo compartido para medicamentos genéricos (este nivel incluye algunos medicamentos de marca).
- **Nivel 3** de costo compartido para medicamentos de marca preferidos.
- **Nivel 4** de costo compartido para medicamentos de marca no preferidos (este nivel incluye algunos medicamentos genéricos).
- **Nivel 5** de costo compartido para medicamentos especializados (este nivel incluye tanto medicamentos genéricos como medicamentos de marca).
- **Nivel 6** de costo compartido para vacunas inyectables de la Parte D (este nivel incluye solo medicamentos de marca).

Para saber a qué nivel de costo compartido pertenece su medicamento, consulte la Lista de Medicamentos del plan.

Opciones de farmacia

Lo que usted paga por un medicamento depende de si lo compró en:

- Una farmacia minorista de la red.
- Una farmacia que no pertenece a la red del plan. Cubrimos recetas médicas que se surtan en farmacias que no pertenecen a la red solamente en situaciones limitadas. Consulte la Capítulo 5, Sección 2.5 para conocer cuándo cubriremos recetas médicas surtidas en farmacias fuera de la red.
- La farmacia para pedidos por correo del plan.

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacia y sobre cómo surtir sus recetas médicas, consulte el Capítulo 5 y nuestro **Directorio de Farmacias**.

Sección 5.2 – Tabla que muestra sus costos del suministro para 1 mes de un medicamento

Durante la Etapa de Cobertura Inicial, su parte del costo de un medicamento cubierto será un copago o coseguro.

Como se muestra en la siguiente tabla, el monto del copago o del coseguro depende del nivel de costo compartido.

A veces, el costo el medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por del medicamento en vez del copago.

Porcentaje del costo que usted paga por un suministro de 1 mes de un medicamento recetado de la Parte D cubierto:

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
	(un suministro hasta de 30 días)	(un suministro hasta de 30 días)	(un suministro hasta de 31 días)	(un suministro hasta de 30 días)
Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos (todos los planes)	\$0	\$0	\$0	\$0
Nivel 2: Medicamentos genéricos				
<ul style="list-style-type: none"> • Condados de Alameda, Napa y San Francisco • Enhanced del condado de Contra Costa • Enhanced del área metropolitana de Fresno 	\$5	\$5	\$5	\$5

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
	(un suministro hasta de 30 días)		(un suministro hasta de 31 días)	(un suministro hasta de 30 días)
<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Enhanced de San Joaquin • Condado de Santa Cruz • Enhanced del condado de Solano • Enhanced del condado de Santa Clara • Enhanced del condado de Stanislaus 				

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
	(un suministro hasta de 30 días)		(un suministro hasta de 31 días)	(un suministro hasta de 30 días)
<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda • Basic de Contra Costa • Basic del área metropolitana de Fresno • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Basic del condado de Marin • Basic del condado de San Francisco • Basic del condado de San Joaquin • Basic del condado de San Mateo • Basic del condado de Santa Clara • Basic del condado de Solano • Basic del condado de Stanislaus 	\$12	\$12	\$12	\$12

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
	(un suministro hasta de 30 días)		(un suministro hasta de 31 días)	(un suministro hasta de 30 días)
Nivel 3: Medicamentos de marca preferidos (todos los planes)	\$45			
Nivel 4: Medicamentos de marca no preferidos (todos los planes)	\$100			
Nivel 5: Medicamentos especializados (todos los planes)	Coseguro del 33 %			
Nivel 6: Vacunas inyectables de la Parte D (todos los planes)	\$0	No está disponible el servicio de pedidos por correo.		\$0

Sección 5.3 – Si su médico receta un suministro para menos de 1 mes, posiblemente no tenga que pagar el costo del suministro del mes entero

Habitualmente, el monto que paga por un medicamento recetado cubre el suministro de un mes completo. Es posible que haya ocasiones en las que usted o su médico quiera que tenga un suministro para menos de un mes de un medicamento (por ejemplo, cuando esté probando un medicamento por primera vez). También le puede pedir a su médico que le recete, y a su farmacéutico que le dispense, un suministro de medicamentos para menos de un mes, si eso le ayuda a planificar mejor las fechas de resurtido de distintos medicamentos recetados.

- Si recibe un suministro completo de menos de un mes de ciertos medicamentos, no tendrá que pagar el suministro para un mes completo.
- Si le corresponde un coseguro, usted paga un porcentaje del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo será inferior ya que el costo total por el medicamento será inferior.
- Si le corresponde un copago del medicamento, solo pagará por la cantidad de días que requerirá el medicamento que reciba en vez de pagar por el mes completo. Calcularemos el monto que pagará por día por su medicamento (la “tarifa diaria del costo compartido”) y la multiplicaremos por la cantidad de días que requerirá el medicamento que reciba.

Sección 5.4 – Una tabla que muestra sus costos por un suministro a largo plazo (hasta de 100 días) de un medicamento

En el caso de ciertos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también llamado “suministro prolongado”). Un suministro a largo plazo es un suministro para hasta 100 días.

La siguiente tabla indica cuánto debe pagar cuando recibe un suministro a largo plazo de un medicamento.

- A veces, el costo del medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en vez del copago.

Porcentaje del costo que usted paga por un suministro a largo plazo de un medicamento recetado de la Parte D cubierto:

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)		Costo compartido del pedido por correo
	Suministro de 31 a 60 días	Suministro de 61 a 100 días	Suministro de 31 a 100 días
Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos (todos los planes)	\$0	\$0	\$0
Nivel 2: Medicamentos genéricos <ul style="list-style-type: none"> • Condados de Alameda, Napa y San Francisco • Enhanced del condado de Contra Costa • Enhanced del área metropolitana de Fresno • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo • Enhanced del condado de San Joaquin • Enhanced del condado de Santa Clara • Condado de Santa Cruz • Enhanced del condado de Solano • Enhanced del condado de Stanislaus 	\$10	\$15	\$10

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)		Costo compartido del pedido por correo
	Suministro de 31 a 60 días	Suministro de 61 a 100 días	Suministro de 31 a 100 días
<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda • Basic del condado de Contra Costa • Basic del área metropolitana de Fresno • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Basic del condado de Marin • Basic del condado de San Francisco • Basic del condado de San Joaquin • Basic del condado de San Mateo • Basic del condado de Santa Clara • Basic del condado de Solano • Basic del condado de Stanislaus 	\$24	\$36	\$24
Nivel 3: Medicamentos de marca preferidos (todos los planes)	\$90	\$135	\$90
Nivel 4: Medicamentos de marca no preferidos (todos los planes)	\$200	\$300	\$200
Nivel 5: Medicamentos especializados (todos los planes)	Coseguro del 33 %		
Nivel 6: Vacunas inyectables de la Parte D (todos los planes)	No hay un suministro a largo plazo disponible.		

Sección 5.5 – Continúa en la Etapa de Cobertura Inicial hasta que la suma de sus costos totales de los medicamentos que compra durante el año alcanzan \$4,660

Usted permanece en la Etapa de Cobertura Inicial hasta que el total de sus gastos en medicamentos recetados que surte equivalga a **\$4,660**, que es el límite de esta Etapa de Cobertura Inicial.

La **EOB de la Parte D** que recibirá le ayudará a llevar un control de lo que usted, nuestro plan y terceros gastaron en su nombre durante el año. Muchas personas no alcanzan el límite de **\$4,660** en un año.

Nosotros le avisaremos si alcanza este monto. Si alcanza este monto, dejará de estar en la Etapa de Cobertura Inicial y pasará a la Etapa de Intervalo en la Cobertura. Consulte la Sección 1.3 sobre cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo.

Sección 6 — Costos en la Etapa de Intervalo en la Cobertura

Cuando está en la Etapa de Intervalo en la Cobertura, el Programa de Descuento de la Etapa de Intervalo en la Cobertura de Medicare proporciona descuentos del fabricante en los medicamentos de marca. Usted paga el **25 %** del precio negociado y una parte de la cuota de dispensación por los **medicamentos de marca**. Tanto el monto que paga como el monto descontado por el fabricante se toman en cuenta en el cálculo de los gastos de bolsillo como si los hubiera pagado y lo hacen avanzar por el periodo de intervalo en la cobertura.

También recibe algo de cobertura para los medicamentos genéricos. Usted paga los copagos y el coseguro que se mencionan en la siguiente tabla hasta que sus gastos de bolsillo anuales alcancen el monto máximo que ha establecido Medicare. En el caso de los medicamentos genéricos, el monto que paga cuenta para los gastos de bolsillo.

Usted continúa pagando los costos hasta que sus pagos de gastos de bolsillo anuales alcancen el monto máximo que ha establecido Medicare. Una vez que alcance este monto, **\$7,400**, dejará de estar en la Etapa de Intervalo en la Cobertura y pasará a la Etapa de Cobertura para Catástrofes.

Medicare tiene reglas con respecto a lo que cuenta y lo que no cuenta como gastos de bolsillo (Sección 1.3).

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido o para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos* (todos los planes)	\$0 por un suministro hasta de 100 días	\$0 por un suministro hasta de 100 días	\$0 por un suministro hasta de 31 días	\$0 por un suministro hasta de 30 días
Nivel 2: Medicamentos genéricos*				
<ul style="list-style-type: none"> • Condados de Alameda, Napa y San Francisco • Enhanced del condado de Contra Costa • Enhanced del área metropolitana de Fresno • Enhanced del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Enhanced de los condados de Marin y San Mateo • Enhanced de San Joaquin • Enhanced del condado de Santa Clara 	<p>\$5 por un suministro hasta de 30 días, \$10 por un suministro de 31-60 días o \$15 por un suministro de 61-100 días</p>	<p>\$5 por un suministro hasta de 30 días o \$10 por un suministro de 31 a 100 días</p>	<p>\$5 por un suministro hasta de 31 días</p>	<p>\$5 por un suministro hasta de 30 días</p>

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido o para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
<ul style="list-style-type: none"> • Condado de Santa Cruz • Enhanced del condado de Solano • Enhanced del condado de Stanislaus 				
<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Alameda • Basic de Contra Costa • Basic del área metropolitana de Fresno • Basic del área metropolitana de Sacramento y del condado de Sonoma • Basic del condado de Marin • Basic del condado de San Francisco • Basic del condado de San Joaquin • Basic del condado de San Mateo • Basic del condado de Santa Clara 	<p>\$12 por un suministro hasta de 30 días, \$24 por un suministro de 31-60 días o \$36 por un suministro de 61-100 días</p>	<p>\$12 por un suministro de hasta 30 días o \$24 por un suministro de hasta 100 días</p>	<p>\$12 por un suministro hasta de 31 días</p>	<p>\$12 por un suministro hasta de 30 días</p>

Nivel	Costo compartido minorista (dentro de la red)	Costo compartido del pedido por correo	Costo compartido o para cuidados a largo plazo (LTC)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información)
<ul style="list-style-type: none"> • Basic del condado de Solano • Basic del condado de Stanislaus 				
Nivel 3: Medicamentos de marca preferidos (todos los planes)	Coseguro del 25 %			
Nivel 4: Medicamentos de marca no preferidos (todos los planes)	Coseguro del 25 %			
Nivel 5: Medicamentos especializados (todos los planes)	Coseguro del 25 %			
Nivel 6: Vacunas inyectables de la Parte D (todos los planes)	\$0	No está disponible el servicio de pedidos por correo.		\$0

*Para los medicamentos de marca del Nivel 1 y del Nivel 2, el copago se reduce por el Programa de Descuento de la Etapa de Intervalo en la Cobertura de Medicare.

Sección 7 — En la Etapa de Cobertura para Catástrofes, pagamos la mayor parte del costo de sus medicamentos

Usted ingresa a la Etapa de Cobertura para Catástrofes cuando sus gastos de bolsillo alcanzan el límite de **\$7,400** en un año calendario. Una vez que llega a la Etapa de Cobertura para Catástrofes, permanecerá en ella durante el resto del año calendario.

Durante esta etapa, usted pagará:

- **\$0** para medicamentos genéricos cubiertos (incluye medicamentos tratados como genéricos), **\$12** para medicamentos de marca cubiertos, y **\$0** para vacunas inyectables cubiertas de la Parte D.

Sección 8 — Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga por un medicamento depende cómo y dónde los consigue

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo alguno para usted. Comuníquese a Servicio a los Miembros para obtener más información.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D tiene dos partes:

- La primera parte de la cobertura es el costo de la vacuna.
- La segunda parte de la cobertura es por el costo de aplicación de la vacuna. (A esto a veces se le llama la “administración” de la vacuna).

Sus costos por una vacuna de la Parte D dependen de tres cosas:

- El tipo de vacuna (contra cuál enfermedad es la vacuna).
 - ◆ Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. (Consulte el Cuadro de Beneficios Médicos [qué tiene cobertura y qué debe pagar] en el Capítulo 4).
 - ◆ Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Estas vacunas se enumeran en nuestra Lista de Medicamentos recetados disponibles.
- Dónde obtiene la vacuna.
 - ◆ Puede recibir la vacuna en una farmacia o en el consultorio del médico.
- Quién le administra la vacuna.
 - ◆ Puede recibir la vacuna en la farmacia por parte de un farmacéutico o en el consultorio del médico por parte de otro proveedor.

Lo que usted paga en el momento en que obtiene la vacuna de la Parte D puede variar de acuerdo con las circunstancias y la etapa del medicamento en la que esté.

- A veces, cuando obtiene la vacuna, debe pagar el costo total tanto de la vacuna como de la administración de la vacuna por parte del proveedor. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde pagar.
- En otras ocasiones, cuando obtiene la vacuna, solamente paga la parte del costo estipulada según el beneficio de la Parte D.

A continuación, le presentamos tres formas de obtener una vacuna de la Parte D.

- Situación 1: Obtiene la vacuna en la farmacia de la red. (Esta opción depende del lugar en el que vive. Algunos estados no permiten a las farmacias administrar vacunas).
 - ◆ Usted pagará a la farmacia su copago por la vacuna, que incluye el costo de la aplicación.
 - ◆ Nuestro plan pagará el resto de los costos.
- Situación 2: Obtiene la vacuna de la Parte D en el consultorio del médico.
 - ◆ Cuando obtenga la vacuna, pagará el costo total tanto de la vacuna como de la administración de la vacuna por parte del proveedor.
 - ◆ Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
 - ◆ Se le reembolsará el monto que pagó menos su copago normal por la vacuna (incluida su aplicación).
- Situación 3: Usted compra la vacuna de la Parte D en su farmacia y luego la lleva al consultorio de su médico, donde se la aplican.
 - ◆ Usted deberá pagar a la farmacia su copago por la vacuna misma.
 - ◆ Cuando el médico le suministra la vacuna, usted paga el costo total de este servicio. Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
 - ◆ Se le reembolsará el monto que le cobró el médico por la administración de la vacuna.

IMPORTANTE: Las vacunas cubiertas de la Parte D son sin cargo al igual que su aplicación. Sin embargo, es posible que haya un cargo por la visita al consultorio si se administran durante una visita al consultorio del médico.

Capítulo 7 — Cómo solicitarnos que paguemos el porcentaje que nos corresponde de una factura que recibe por servicios médicos o medicamentos cubiertos

Sección 1 — Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento recetado podría ser necesario que pague el costo total. En otras ocasiones, es posible que note que pagó más de lo que le correspondía según las reglas de cobertura de nuestro plan. En estos casos, puede solicitarnos que le devolvamos el dinero (este tipo de devolución de dinero a menudo se llama “reembolso”). Siempre que pague un porcentaje mayor al que le corresponde por medicamentos o servicios médicos cubiertos, tiene derecho a solicitar un reembolso. Puede que haya ciertas reglas que debe cumplir para recibir el reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También puede suceder que un proveedor le facture el costo total de la atención médica que le proporcionó o, posiblemente, un monto mayor que su costo compartido, como se menciona en este documento. Primero, intente resolver la facturación con el proveedor. Si no funciona, en lugar de pagar la factura, envíenosla. Y nosotros determinaremos si los servicios deberán cubrirse. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos que no deben pagarse, le notificaremos al proveedor. Nunca debería pagar más del costo compartido estipulado por el plan. Incluso si contrata este proveedor, tiene derecho a recibir un tratamiento.

A continuación, se presentan ejemplos de situaciones en las que es posible que deba solicitarnos un reembolso o que paguemos una factura que haya recibido:

Cuando ha recibido atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenece a nuestra red

Usted puede recibir servicios de emergencia o servicios necesarios con urgencia de cualquier proveedor, ya sea que el proveedor pertenezca a nuestra red o no. En estos casos:

- Usted solo es responsable de pagar su parte del costo para los servicios de emergencia o urgencia. Los proveedores de servicios de emergencia tienen la obligación legal de brindar atención de emergencia.
- Si usted paga accidentalmente la totalidad del monto cuando recibe la atención, pídanos que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde. Envíenos la factura con los comprobantes de cualquier pago que haya hecho.
- Es posible que reciba una factura de un proveedor para que pague algo que usted considera que no corresponde. Envíenos esta factura con los comprobantes de cualquier pago que ya haya hecho.
 - ◆ Si debe pagarse algo al proveedor, nos encargaremos de hacerlo nosotros directamente.
 - ◆ Si ya pagó más que la parte del costo del servicio que le corresponde, determinaremos cuánto le debemos y le reembolsaremos nuestra parte.

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

Los proveedores de la red siempre nos facturan directamente y solo le cobran la parte del costo que le corresponde a usted. Sin embargo, a veces cometen errores y le cobran más de lo que le corresponde pagar.

- Usted solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores agreguen cargos adicionales independientes como “facturación de saldos”. Esta protección (que evita que pague más del monto del costo compartido) se aplica incluso cuando nosotros le paguemos al proveedor menos de lo que este cobre por un servicio, y aun cuando haya una disputa y no le paguemos ciertos cargos al proveedor.
- Si recibe una factura de un proveedor de la red y considera que es por un monto mayor del que debería pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos con el proveedor directamente y solucionaremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de todos los pagos que hizo y solicite que le reembolsemos la diferencia entre el monto que pagó y el monto adeudado de acuerdo con nuestro plan.

Si se inscribe retroactivamente en nuestro plan

A veces, la inscripción de una persona en nuestro plan es retroactiva. (Lo que significa que el primer día de su inscripción ya ha pasado. La fecha de inscripción puede haber sido incluso el año pasado).

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo alguno de sus servicios o medicamentos cubiertos después de su fecha de inscripción, puede pedirnos que le reembolsemos por nuestro porcentaje de los costos. Deberá presentarnos los documentos como recibos y facturas para que procesemos el reembolso.

Cuando surte una receta médica en una farmacia que no pertenece a la red

Si acude a una farmacia fuera de la red, es posible que esta no pueda enviarnos el reclamo de manera directa. Cuando eso sucede, deberá pagar el costo total de su receta.

Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que paguemos la parte del costo que nos corresponde. Recuerde que solo cubrimos recetas médicas que se surtan en farmacias fuera de la red solamente en circunstancias limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener más información sobre estas circunstancias.

Cuando paga el costo total de una receta médica porque no tiene la tarjeta de membresía del plan con usted

Si no tiene su tarjeta de membresía del plan con usted, puede pedir a la farmacia que nos llame o que busque su información de inscripción en el plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita rápidamente, es posible que usted deba pagar el costo total de la receta.

Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que paguemos la parte del costo que nos corresponde.

Cuando paga el costo total de una receta médica en otras circunstancias

Es posible que pague el costo total de una receta médica al enterarse de que, por algún motivo, el medicamento no tiene cobertura.

- Por ejemplo, el medicamento quizás no esté incluido en nuestra **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023** o podría estar sujeto a un requisito o restricción que usted no conocía o no creyó que se aplicaría en su caso. Si decide comprar el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar el costo total.
- Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que le devolvamos el pago. En ciertos casos, es posible que debamos obtener más información de su médico para reembolsarle la parte del costo que nos corresponde.

Todos los ejemplos anteriores son tipos de decisiones sobre la cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9 de este documento hay información sobre cómo presentar una apelación.

Sección 2 — Cómo solicitar el reembolso o el pago de una factura que recibió

Puede solicitar que le hagamos un reembolso enviándonos una solicitud por escrito. Si nos envía una solicitud por escrito, envíela junto con la factura y los comprobantes de cualquier pago que haya hecho. Le aconsejamos que haga una copia de la factura y los recibos para que los tenga como registro. Debe presentarnos su reclamo a más tardar en 12 meses (reclamos médicos de la Parte C) y en no más de 36 meses (reclamos de medicamentos de la Parte D) después de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Para asegurarse de que nos está brindando toda la información necesaria para que tomemos una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamaciones para solicitar el pago. No es necesario que utilice el formulario, pero si lo hace nos ayudará a procesar la información más rápidamente. Puede presentar un reclamo para solicitar el pago mediante lo siguiente:

- El envío de nuestro formulario electrónico tras completarlo en **kp.org** y la subida de la documentación de respaldo.
- Puede descargar el formulario en nuestro sitio web (**kp.org**) o solicitar que le envíen uno llamando a Servicio a los Miembros. Envíe el formulario completo a la dirección de nuestro Departamento de Reclamos que se indica a continuación.
- Si no puede obtener el formulario, puede presentar su solicitud de pago enviándonos la siguiente información a la dirección de nuestro Departamento de Reclamos que se indica a continuación:
 - ◆ Una declaración con la siguiente información:
 - Su nombre (nombre del miembro/paciente) y número de historia clínica/de salud.
 - La fecha en la que recibió los servicios.
 - El lugar en donde recibió los servicios.
 - Quién prestó los servicios.
 - Por qué considera que nosotros deberíamos pagar los servicios.
 - Su firma y fecha de firma. (Si desea que otra persona que no sea usted realice la solicitud, también necesitaremos que complete un formulario de “Designación de representante”, que se encuentra disponible en **kp.org**).
 - ◆ Una copia de la factura, su historia clínica por estos servicios y su recibo si pagó por los servicios.

Envíe su solicitud de pago de atención médica por correo, junto con cualquier factura o recibo pago a la siguiente dirección:

Kaiser Permanente
Claims Department
P.O. Box 12923
Oakland, CA 94604-2923

Capítulo 7: Cómo solicitarnos que paguemos el porcentaje que nos corresponde de una factura que recibe por servicios médicos o medicamentos cubiertos

Si solicita el pago de un medicamento de la Parte D que haya recetado un proveedor de la red y que haya obtenido en una farmacia de la red, escriba a la siguiente dirección. Para todas las demás solicitudes de la Parte D, envíe su solicitud a la dirección anterior.

Kaiser Permanente
Medicare Part D Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566

Sección 3 — Consideraremos su solicitud de pago y responderemos sí o no

Sección 3.1 – Verificaremos si deberíamos cubrir el servicio o medicamento y cuánto nos corresponde pagar

Una vez que recibamos su solicitud de pago, le diremos si necesitamos que nos envíe información adicional. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si determinamos que la atención médica o el medicamento tiene cobertura y usted cumplió todas las reglas, pagaremos la parte del costo que nos corresponde. Si ya pagó por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo el reembolso de nuestra parte del costo. Si aún no pagó por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.
- Si determinamos que la atención médica o el medicamento no tiene cobertura, o que usted no cumplió con todas las reglas, no pagaremos el porcentaje del costo que nos corresponde. Le enviaremos una carta que explique las razones por las que no le enviamos el pago y su derecho de apelar esa decisión.

Sección 3.2 – Si le respondemos que no pagaremos en todo o en parte la atención médica o el medicamento, puede presentar una apelación

Si cree que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o con la cantidad que estamos pagando, puede presentar una apelación. Esto significa que nos pide que cambiemos la decisión de denegar su solicitud de pago.

La apelación es un proceso formal, con procedimientos detallados y plazos importantes. Para ver más detalles sobre cómo de presentar esta apelación, consulte el Capítulo 9 de este documento.

Capítulo 8 — Sus derechos y responsabilidades

Sección 1 — Debemos respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro de nuestro plan

Sección 1.1 – Debemos proporcionar la información de un modo adecuado para usted y que sea coherente con sus sensibilidades culturales (en idiomas distintos al inglés, en letra grande, en braille o en CD)

Nuestro plan está obligado a garantizar que todos los servicios, clínicos y no clínicos, se brinden de manera culturalmente competente y sean accesibles para todos los inscritos, incluidos aquellos con habilidades de lectura y dominio del inglés limitadas, discapacidad auditiva o a los miembros de diversos orígenes étnicos y culturales. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, proporcionar servicios de traducción, servicios de interpretación, de teletipo o TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan tiene servicios de interpretación disponibles sin costo para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. Este documento está disponible en español y en chino llamando a Servicio a los Miembros. Si la necesita, también podemos darle, sin costo, información en braille, CD o letra grande. Tenemos la obligación de darle información acerca de los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de una forma que se adapte a sus necesidades, por favor llame a Servicio a los Miembros.

Nuestro plan está obligado a ofrecer a las mujeres inscritas la opción de acceder directamente a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de atención médica preventiva y de rutina para la mujer.

Si los proveedores de nuestra red para una especialidad no están disponibles, es nuestra responsabilidad buscar proveedores fuera de la red que le proporcionen la atención necesaria. En este caso, usted solo pagará el costo compartido dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas dentro de nuestra red que cubran el servicio que necesita, llámenos para recibir información sobre a dónde acudir para obtener este servicio con un costo compartido dentro de la red.

Si tiene algún problema para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, consultar a un especialista en salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, por favor llame para presentar una queja formal ante Servicio a los Miembros. También puede presentar una queja en Medicare llamando al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)** o directamente en la Oficina de Derechos Civiles **1-800-368-1019** o al TTY **1-800-537-7697**.

Section 1.1 – We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, large print, braille, or CD)

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

Our plan has interpreter services available to answer questions from non-English-speaking members. This document is available in English or Chinese by calling Member Services. We can also give you information in large print, braille, or CD at no cost if you need it. We are required to give you information about our 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 our Member Service.

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

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

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

Sección 1.2 – Debemos asegurarnos de que tenga acceso en tiempo y forma a los servicios y medicamentos cubiertos

Usted tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de nuestra red para proporcionarle y coordinar sus servicios cubiertos. También tiene derecho a consultar a un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin una referencia, así como a los demás proveedores que se describen en el Capítulo 3, Sección 2.2.

Tiene el derecho a hacer citas y recibir los servicios cubiertos de nuestra red de proveedores en un plazo razonable. Aquí se incluye el derecho a recibir servicios de especialistas de forma oportuna cuando los necesita. También tiene el derecho de que se le surtan o vuelvan a surtir sus recetas médicas en cualquiera de las farmacias de nuestra red sin retrasos prolongados.

Si considera que no recibe la atención médica y los medicamentos de la Parte D en un plazo razonable, en el encontrará información sobre qué puede hacer al respecto.

Sección 1.3 – Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Existen leyes federales y estatales que protegen la privacidad de sus historias clínicas y de su información médica personal. Protegemos su información médica personal tal como lo exigen estas leyes.

- Su “información médica personal” incluye todos los datos personales que nos proporcionó cuando se inscribió en nuestro plan, su historia clínica y otra información médica y de la salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y con la limitación del uso de su información médica. Le entregamos un aviso por escrito, llamado “Aviso sobre prácticas de privacidad”, donde se describen estos derechos y se explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que ninguna persona sin autorización tenga acceso a sus expedientes o los modifique.
- Con excepción de las circunstancias que se describen a continuación, si planeamos darle su información médica a alguien que no le esté proporcionando atención o pagando por ella, primero tenemos la obligación de obtener su permiso escrito o el de alguien que tenga la autoridad legal para tomar decisiones por usted.
- Existen ciertas excepciones, que están contempladas en la ley o que son un requisito legal. Estas excepciones se permiten o se exigen de conformidad con las leyes.
 - ◆ Tenemos la obligación de revelar información médica a las agencias del gobierno que supervisan la calidad de la atención.
 - ◆ Como usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, también tenemos el deber de compartir su información médica con Medicare, incluida la relacionada con sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigaciones u otros usos, lo hará conforme a las normas y los estatutos federales; por lo general, se exige que la información que permita identificarle no sea compartida.

Usted tiene derecho a ver la información que aparece en sus expedientes y a saber cómo se comparte con otros

Usted tiene el derecho a ver su expediente médico que guarda nuestro plan y a recibir una copia de su expediente. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer las copias. También tiene derecho a solicitarnos que agreguemos datos o corrijamos la información que aparece en su historia clínica. Si nos pide que lo hagamos, colaboraremos con su proveedor de atención médica para decidir si los cambios deben hacerse.

Tiene el derecho de saber cómo se ha compartido su información con terceros para cualquier fin que no sea rutinario.

Por favor llame a Servicio a los Miembros si tiene preguntas o inquietudes acerca de la privacidad de su información médica personal.

Sección 1.4 – Tenemos la obligación de proporcionarle información sobre nuestro plan, nuestra red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de nuestro plan, tiene derecho a recibir varios tipos de información de nosotros.

Por favor llame a Servicio a los Miembros si necesita alguno de los siguientes tipos de información:

- **Información sobre el plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre el estado financiero de nuestro plan.
- **Información sobre nuestros proveedores y las farmacias de la red.**
 - ◆ Tiene el derecho a recibir información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de la red, y cómo les pagamos a los proveedores que están en nuestra red.
- **Información sobre su cobertura y las reglas que debe seguir cuando la use.**
 - ◆ El Capítulo 3 y Capítulo 4 contienen información sobre servicios médicos. El Capítulo 5 y Capítulo 6 contienen información sobre la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.**
 - ◆ El Capítulo 9 brinda información sobre la solicitud de una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto en su caso, o bien se aplica algún tipo de restricción.
 - ◆ El Capítulo 9 también brinda información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, que también se llama apelación.

Sección 1.5 – Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones relacionadas con su atención médica

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

Cuando obtiene servicio de atención de la salud, tiene derecho a recibir información completa de sus médicos y otros proveedores de atención médica. Los proveedores deben explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento de tal manera que usted pueda comprenderlas.

También tiene derecho a participar en todas las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos sobre el tratamiento más adecuado para usted, sus derechos incluyen los siguientes:

- **Recibir información sobre todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento recomendadas para su condición, independientemente de cuánto cuesten o de si tienen cobertura de nuestro plan. También incluye que le informen sobre los programas que ofrece nuestro plan, para ayudar a que los miembros manejen y usen los medicamentos de forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen acerca de todos los riesgos relacionados con su atención. Deben notificarle por adelantado si cualquier tipo de atención médica o tratamiento propuestos forman parte de un experimento de investigación. Siempre tiene derecho a negarse a recibir tratamientos experimentales.
- **El derecho a decir “no”.** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye la opción de abandonar un hospital u otro centro médico, aun si los médicos le recomiendan que no lo haga. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Por supuesto, si se niega a recibir tratamiento o deja de tomar sus medicamentos, usted es enteramente responsable de lo que pudiera sucederle a su cuerpo como consecuencia de esto.

Tiene derecho a dar instrucciones sobre qué desea que se haga si no puede tomar sus propias decisiones relacionadas con su atención médica

A veces, como consecuencia de un accidente o una enfermedad grave, una persona queda imposibilitada de tomar decisiones sobre su atención médica. Tiene derecho a indicarnos qué desea que se haga si en algún momento le sucede algo como esto. Esto significa que, si lo desea, puede:

- Llenar un formulario por escrito para otorgar a una persona la autoridad legal para tomar decisiones médicas en su nombre si usted no puede hacerlo.
- Dar a sus médicos instrucciones por escrito sobre cómo desea que gestionen su atención médica si algún día se vuelve incapaz de tomar decisiones usted mismo.

El documento legal que puede usar en estas situaciones para transmitir sus indicaciones por adelantado se llama **“instrucciones por anticipado”**. Hay diferentes tipos de instrucciones por anticipado y diferentes maneras de llamarlas. Los documentos llamados **“testamento vital”** y **“poder legal para la atención médica”** son dos ejemplos.

Si desea usar unas “instrucciones por anticipado” para proporcionar sus indicaciones, haga lo siguiente:

- **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario de instrucciones por anticipado de su abogado o un trabajador social, o conseguirlo en algunas tiendas de materiales para oficina. A veces, puede conseguir este formulario por medio de organizaciones que proporcionan información sobre Medicare. También puede comunicarse con Servicio a los Miembros para solicitar los formularios.
- **Llene y firme el formulario.** Independientemente de dónde obtenga el formulario, recuerde que es un documento legal. Le recomendamos que pida a un abogado que le ayude a redactarlo.
- **Entregue copias a las personas correspondientes.** Debe entregar una copia del formulario a su médico y a la persona a la que nombre en el formulario para que tome decisiones por usted en caso de que usted no pueda. Se aconseja entregar copias a algunos amigos cercanos o familiares. Conserve una copia en su casa.

Si sabe de antemano que va a ser hospitalizado y ha preparado un documento de instrucciones por anticipado, lleve una copia al hospital.

- En el hospital le preguntarán si ya firmó un formulario de instrucciones por anticipado y si lo lleva.
- Si no ha firmado un formulario de instrucciones por anticipado, en el hospital, habrá formularios disponibles y, cuando llegue, le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que usted decide si quiere o no llenar un formulario de instrucciones por anticipado (incluida la decisión de firmar uno si está en el hospital). Según lo dispone la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo porque haya o no haya firmado un formulario de instrucciones por anticipado.

¿Qué pasa si no se siguen sus instrucciones?

Si usted firma un formulario de instrucciones por anticipado y considera que un médico u hospital no ha seguido estas instrucciones, puede presentar una queja ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que aparece en el Capítulo 2, Sección 4.

Sección 1.6 – Tiene derecho a presentar quejas y solicitarnos que volvamos a considerar decisiones que ya habíamos tomado

Si tiene problemas, dudas o quejas y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 9 de este documento le indica qué puede hacer. Tenemos la obligación de tratarlo con imparcialidad cuando pida una decisión de cobertura o presente una apelación o una queja.

Sección 1.7 – ¿Qué puede hacer si considera que no recibe un trato justo o que no se respetan sus derechos?

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

Si cree que no recibe un trato justo, que no se le trató con dignidad o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, incapacidad, religión, sexo, estado de salud, origen étnico, credo (creencias), edad o país de origen, debe llamar a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al **1-800-368-1019** o TTY **1-800-537-7697**, o a su Oficina de Derechos Civiles local.

¿Se trata de otro motivo?

Si cree que no recibe un trato justo o que no se han respetado sus derechos, y no se trata de un caso de discriminación, puede obtener ayuda para solucionar su problema:

- Puede llamar a Servicio a los Miembros.
- Puede llamar al SHIP. Consulte el Capítulo 2, Sección 3 para obtener información más detallada.
- O puede llamar a Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY **1-877-486-2048**).

Sección 1.8 – Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varias formas de obtener más información sobre sus derechos:

- **Puede llamar a Servicio a los Miembros.**
- **Puede llamar al SHIP.** Consulte el Capítulo 2, Sección 3 para obtener información más detallada.
- **Puede contactar con Medicare:**
 - ◆ Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Sus Derechos y Protecciones con Medicare”. (La publicación está disponible en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
 - ◆ O puede llamar al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY **1-877-486-2048**).

Sección 1.9 – Información sobre evaluaciones de nuevas tecnologías

El acelerado cambio de la tecnología afecta la atención médica y la medicina tanto como a cualquier otra industria. Para determinar si un nuevo medicamento u otro desarrollo médico genera beneficios a largo plazo, nuestro plan vigila y evalúa cuidadosamente nuevas tecnologías para incluirlas como beneficios cubiertos. Estas tecnologías incluyen procedimientos médicos, dispositivos médicos y nuevos medicamentos.

Sección 1.10 – Usted puede hacer sugerencias sobre derechos y responsabilidades

Como miembro de nuestro plan, tiene derecho a realizar recomendaciones sobre los derechos y las responsabilidades que se incluyen en este capítulo. Si tiene sugerencias, por favor llame a Servicio a los Miembros.

Sección 2 — Usted tiene algunas responsabilidades como miembro de nuestro plan

Consulte a continuación las cosas que debe hacer al ser miembro de nuestro plan. Si alguna pregunta, por favor llame a Servicio a los Miembros.

- **Familiarícese con los servicios cubiertos y las reglas que debe cumplir para obtenerlos.** Consulte en esta **Evidencia de Cobertura** qué servicios están cubiertos para usted y qué reglas debe seguir para obtener estos servicios cubiertos.
 - ◆ En el Capítulo 3 y Capítulo 4, se brinda información detallada sobre sus servicios médicos.
 - ◆ En el Capítulo 5 y Capítulo 6, se describe la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si tiene cualquier otro tipo de cobertura de seguro o para medicamentos recetados además de la de nuestro plan, tiene la obligación de informarnos al respecto.**
 - ◆ El Capítulo 1 informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan siempre que reciba atención médica o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Ayude a sus médicos y otros proveedores a atenderlo mejor al proporcionarles toda la información que necesitan, hacerles preguntas y dar seguimiento a su atención.**
 - ◆ Para obtener la mejor atención, cuénteles a sus médicos y otros proveedores de atención médica sobre sus problemas de salud. Debe seguir las instrucciones y los planes de tratamiento que acordó con sus médicos.
 - ◆ Asegúrese de que sus médicos sepan cuáles son todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta sin receta, las vitaminas y los suplementos.
 - ◆ Si tiene alguna pregunta, asegúrese de preguntar y recibir una respuesta que pueda comprender.
- **Sea considerado.** Se espera que nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También se espera que se comporte de forma que no perturbe el funcionamiento del consultorio de su médico, los hospitales y otros consultorios.

- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, es responsable de los pagos siguientes:
 - ◆ Debe seguir pagando la prima de Medicare Parte B para seguir siendo miembro del plan.
 - ◆ Al recibir la mayor parte de los servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan, debe pagar el porcentaje del costo que le corresponde, es decir, un copago (cantidad fija) o un coseguro (un porcentaje del costo total).
 - ◆ Si tiene que pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe seguir pagándole directamente al gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Si cambia de domicilio sin salir del área de servicio del plan,** llame para que podamos actualizar su información de membresía y sepamos cómo comunicarnos con usted.
- **Si cambia de domicilio fuera del área de servicio del plan,** no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan.
- Si se muda, también es importante informar al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación de los Trabajadores Ferroviarios).

Capítulo 9 — Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

Sección 1 — Introducción

Sección 1.1 – Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud

En este capítulo se explican dos tipos de procesos para solucionar problemas e inquietudes:

- Para algunos problemas, debe usar el proceso para decisiones sobre la cobertura y apelaciones.
- Para otros problemas, debe usar el proceso para presentar quejas, también llamadas quejas formales.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Cada proceso tiene reglas, procedimientos y plazos que se aplican tanto a usted como a nosotros.

La guía que aparece en la Sección 3 de este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto y lo que debe hacer.

Sección 1.2 – ¿Qué pasa con los términos legales?

Algunas de las reglas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo tienen nombres legales. La mayoría de la gente no está familiarizada con muchos de estos términos y pueden ser difíciles de entender. Para facilitar la comprensión, en este capítulo:

- Se utilizan palabras más sencillas en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, decimos “presentar una queja” en lugar de “interponer una queja formal”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización” o “determinación de cobertura” y “Organización de Revisión Independiente” en lugar de “Entidad de Revisión Independiente”.
- También tratamos, en lo posible, de evitar el uso de abreviaturas.

No obstante, a veces, puede ser útil (e importante) conocer el término legal correcto. Saber qué términos usar puede ayudarle a comunicar su problema de forma más precisa para obtener la ayuda o la información acorde a su situación. Para ayudarle a saber qué términos debe usar, al explicar los detalles sobre qué hacer en situaciones específicas, hemos incluido los términos legales correspondientes.

Sección 2 — Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Si bien estamos siempre disponibles para ofrecerle ayuda, en ciertas situaciones, tal vez le convenga recibir ayuda u orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Incluso si tiene una queja sobre cómo lo tratamos, tenemos la obligación de respetar su derecho a quejarse. Por lo tanto, siempre debería comunicarse con Servicio a los Miembros para obtener ayuda. En ciertas situaciones, tal vez le convenga recibir ayuda u orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. A continuación, se encuentran dos entidades que pueden ayudarle.

Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP)

Cada estado tiene un programa del gobierno que cuenta con consejeros capacitados, y no tiene relación con nosotros ni con ninguna compañía de seguro o plan de salud. Estos asesores pueden ayudarlo a entender qué proceso usar para solucionar su problema. También pueden responder sus preguntas, proporcionarle más información y darle indicaciones sobre qué debe hacer.

Los servicios de los consejeros del SHIP no tienen costos. Encontrará los números de teléfono y el enlace al sitio web en el Capítulo 2, Sección 3, de este documento.

Medicare

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

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

Sección 3 — ¿Qué proceso debe seguir para solucionar su problema?

Si tiene un problema o inquietud, solamente necesita leer las partes de este capítulo que se apliquen a su situación. La siguiente guía le ayudará.

¿Se relaciona su problema o inquietud con los beneficios o con la cobertura?

Aquí se incluyen problemas como, por ejemplo, si un servicio de atención médica o medicamento recetado tiene cobertura o no, el tipo de cobertura que tiene y los problemas relacionados con el pago de la atención médica y los medicamentos recetados.

- **Sí**
 - ◆ Vaya a la sección siguiente de este capítulo, Sección 4: “Guía básica sobre apelaciones y decisiones de cobertura”.
- **No.**
 - ◆ Vaya a la Sección 10 al final de este capítulo: “Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otros temas”.

DECISIONES SOBRE LA COBERTURA Y APELACIONES

Sección 4 — Guía básica sobre apelaciones y decisiones de cobertura

Sección 4.1 – Cómo solicitar decisiones sobre la cobertura y presentar apelaciones: Panorama general

Las decisiones sobre la cobertura y apelaciones se usan para problemas relacionados con los beneficios y la cobertura de servicios médicos y medicamentos recetados, incluido el pago. Este proceso se aplica cuando se intenta determinar si algo tiene o no cobertura y qué tipo de cobertura es.

Cómo solicitar decisiones sobre la cobertura antes de recibir servicios

Una decisión de cobertura es cuando tomamos una decisión sobre los beneficios y la cobertura, o sobre cuánto pagará el plan por los servicios médicos y los medicamentos que usted usa. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión (favorable) sobre la cobertura para usted cada vez que recibe atención médica de él o ella o si su médico de la red lo refiere a un médico especialista. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión sobre la cobertura, en caso de que su médico no esté seguro de si un servicio médico específico está cubierto o se niegue a proporcionar la atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si desea saber si cubriremos un servicio médico antes de que lo reciba, puede solicitarnos que tomemos una decisión sobre la cobertura. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

También tomamos una decisión sobre la cobertura cuando determinamos qué tiene cobertura para usted y cuánto pagamos nosotros. En algunos casos podemos decidir que un servicio o medicamento no tiene cobertura o que Medicare ya no lo cubre para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión sobre la cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que se reciba el servicio, y usted no está de acuerdo, puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que tomamos. En determinadas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una “apelación acelerada” de una decisión de cobertura. Revisores distintos a los que tomaron la decisión original evaluarán su apelación.

Cuando presenta una apelación por primera vez, se llama apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisaremos la decisión que tomamos sobre la cobertura para analizar si se siguieron las normas correctamente. Cuando hayamos completado la revisión, le daremos a conocer nuestra decisión. En circunstancias limitadas, se rechazará una apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Si no desestimamos su caso pero rechazamos la totalidad de la apelación de Nivel 1 o parte ella, puede continuar con una apelación de Nivel 2. La apelación de Nivel 2 estará a cargo de una organización de revisión independiente sin relación con nosotros. (Las apelaciones por servicios médicos y medicamentos de la Parte B se enviarán automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2; no es necesario que usted haga nada. Para las apelaciones de medicamentos de la Parte D, si rechazamos toda su apelación o parte de ella, deberá solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se analizan más adelante en la Sección 6 de este capítulo). Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda pasar a varios niveles más de apelación (en la Sección 9 de este capítulo, se explican los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 4.2 – Cómo obtener ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación

Si desea solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación, le recomendamos los siguientes recursos:

- **Puede llamarnos a Servicio a los Miembros.**
- **Puede solicitar ayuda gratuita** a su **Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico.**
- **Su médico puede presentar una solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, deberá ser designado como su representante. Por favor llame a nuestro Servicio a los Miembros para solicitar el formulario de “Designación de un representante”. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en kp.org).
- ◆ Para la atención médica o los medicamentos recetados de Medicare Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si su apelación de Nivel 1 se deniega, será enviada al Nivel 2 automáticamente.
- ◆ Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro profesional que le expida recetas puede solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si su apelación de Nivel 1 se deniega, su médico u otro profesional que le expida recetas puede presentar una apelación de Nivel 2.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

- **Puede designar a otra persona para que actúe en su nombre.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona como su “representante” para que solicite una decisión de cobertura o presente una apelación.
 - ◆ Si desea que un amigo, un familiar, u otra persona sea su representante, llame a Servicio a los Miembros y solicite el formulario “Designación de un representante”. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en kp.org). El formulario autoriza a la persona designada a actuar en su nombre. Debe incluir su firma y la de la persona que usted designe como su representante. Debe entregarnos una copia del formulario firmado.
 - ◆ Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que lo hayamos recibido. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días calendario después de haber recibido su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación se desestimará. Si esto sucede, le enviaremos una notificación por escrito en la que le explicaremos su derecho a solicitarle a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión para denegar su solicitud.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado o buscar uno en el colegio local de abogados o a través de otro servicio de referencias. También existen grupos que ofrecen servicios legales sin costo, si usted califica para recibirlos. Sin embargo, si desea solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o presentar una apelación, no es obligatorio contratar a un abogado.

Sección 4.3 – ¿En qué sección de este capítulo se incluyen detalles sobre su situación?

Hay cuatro situaciones diferentes en las que se usan decisiones sobre la cobertura y apelaciones. Como las reglas y los plazos aplicables dependen de cada situación, incluimos información detallada de cada una en una sección aparte:

- Sección 5 de este capítulo: “Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”.
- Sección 6 de este capítulo: “Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”.
- Sección 7 de este capítulo: “Cómo pedirnos cobertura para una extensión de la hospitalización si cree que el médico le da el alta antes de tiempo”.
- Sección 8 de este capítulo: “Cómo solicitar que extendamos la cobertura para ciertos servicios médicos cuando piensa que su cobertura finalizará antes de tiempo” (solo para estos servicios: atención médica a domicilio, atención en centros de enfermería especializada y servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios [CORF]).

Si no está seguro de cuál es la sección que debe usar, llame a Servicio a los Miembros. También puede recibir ayuda o información de organizaciones gubernamentales, tal como su SHIP.

Sección 5 — Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 5.1 – En esta sección se explica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para la atención médica o si desea que le reembolsemos la parte del costo de su atención que nos corresponde pagar

En esta sección se describen sus beneficios para servicios y atención médica. Son los beneficios que se describen en el Capítulo 4 de este documento: “Cuadro de Beneficios Médicos (qué tiene cobertura y qué debe pagar)”. Para simplificar, generalmente nos referimos a “cobertura de atención médica” o “atención médica”, que incluye artículos y servicios médicos así como los medicamentos recetados de Medicare Parte B. En algunos casos, se aplican diferentes reglas a una solicitud de un medicamento recetado de Medicare Parte B. En esos casos, explicaremos cómo las reglas para los medicamentos recetados de Medicare Parte B son diferentes de las reglas para los artículos y servicios médicos.

Esta sección le dice qué puede hacer si se encuentra en una de las cinco siguientes situaciones:

- No recibe un cierto tipo de atención médica que necesita y cree que nuestro plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
- No aprobamos la atención médica que su médico u otro proveedor médico necesitan proporcionarle y cree que nuestro plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
- Recibió servicios o atención médica que considera que nuestro plan debería cubrir, pero nos negamos a pagarlos. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
- Recibió y pagó servicios o atención médica que considera que nuestro plan debería cubrir y desea solicitarnos que le reembolsemos el costo de esa atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**
- Se le informa que se reducirá o se cancelará la cobertura de cierta atención médica que ha estado recibiendo y que habíamos aprobado antes, y considera que esta reducción o cancelación podría afectar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se cancelará es para atención hospitalaria, atención médica a domicilio, atención en centros de enfermería especializada o servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF), debe consultar la Sección 7 y Sección 8 de este capítulo. Estos tipos de atención están sujetos a normas especiales.

Sección 5.2 – Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura

**Términos
legales**

Cuando una decisión de cobertura involucra su atención médica, se denomina **“determinación de la organización”**. Una “decisión rápida de cobertura” se denomina **“determinación de cobertura acelerada”**.

Paso 1: Decida si necesita una “decisión normal de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

Una “decisión normal de cobertura” se suele tomar entre 72 horas y 14 días para los medicamentos de la Parte B. Una “decisión rápida de cobertura” se suele tomar entre 24 horas para los medicamentos de la Parte B y 72 horas para los servicios médicos. Debe cumplir dos requisitos para obtener una decisión rápida de cobertura:

- Solo puede solicitar cobertura para atención médica que aún no ha recibido.
- Puede obtener una decisión rápida de cobertura solo si el uso de los plazos estándar podría afectar gravemente su salud o dañar su capacidad de llevar a cabo sus funciones de forma normal.
- Si su médico nos informa que su salud requiere una “decisión rápida de cobertura”, aceptaremos automáticamente proporcionársela.
- Si solicita una decisión rápida de cobertura por su cuenta, sin el respaldo de su médico, nosotros decidiremos si su estado de salud requiere una decisión rápida de cobertura. Si no aprobamos la decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta para informarle lo siguiente:
 - ◆ Que explique la implementación de plazos estándares.
 - ◆ Si su médico solicita una decisión rápida de cobertura, se la proporcionaremos automáticamente.
 - ◆ Cómo puede presentar una “queja acelerada” acerca de nuestra decisión de darle una decisión normal de cobertura en vez de la decisión rápida de cobertura que solicitó.

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

- El primer paso es llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para la atención médica que desea. Tanto usted como su médico o su representante pueden hacer esto. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le respondemos.

Para las decisiones normales sobre la cobertura, usamos un plazo estándar.

Esto quiere decir que le responderemos en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud **para un artículo o servicio médico**. Si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.

- Sin embargo, si nos solicita más tiempo, o si necesitamos más información que lo pueda beneficiar **podemos tomarnos hasta 14 días más** si la solicitud se trata de un medicamento o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo comunicaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.
- Si usted considera que no debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja acelerada”. Le responderemos la queja cuando tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del que se usa para solicitar decisiones sobre la cobertura y presentar apelaciones. Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener más información sobre las quejas).

Para decisiones rápidas de cobertura, utilizamos un periodo acelerado.

Una decisión rápida de cobertura significa que responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

- Sin embargo, **podemos tardar hasta otros 14 días** si nos solicita más tiempo o si necesitamos obtener más información que pudiese beneficiarlo. Si nos tomamos días adicionales, se lo comunicaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.
- Si usted considera que no debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja acelerada”. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener más información sobre las quejas). Lo llamaremos tan pronto como tengamos una decisión.
- **Si respondemos no a parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos una nota por escrito para explicarle el motivo de nuestra decisión.

Paso 4: Si respondemos que no a su solicitud de cobertura para atención médica, puede presentar una apelación.

- Si decimos no, usted tiene derecho a presentar una apelación para pedirnos que reconsideremos nuestra decisión. Esto implica volver a solicitar la cobertura para la atención médica que desea. Si presenta otra apelación, significa que usted pasará al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 – Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales	Una apelación presentada ante el plan para cambiar una decisión de cobertura de atención médica se llama una “ reconsideración ”. Una “apelación acelerada” también se denomina “ reconsideración acelerada ”.
-------------------------	--

Paso 1: Decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación acelerada”.

Una “apelación estándar” suele presentarse en un plazo de 30 días. Una “apelación acelerada” suele presentarse en un plazo de 72 horas.

- Si apela una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención que aún no ha recibido, usted o su médico deben determinar si se necesita una “apelación acelerada”. Le proporcionaremos una “apelación acelerada” si su médico nos informa que la necesita debido a su estado de salud.
- Los requisitos para obtener una “apelación acelerada” son los mismos que los que se necesitan para una “decisión rápida de cobertura”, y se describen en la Sección 5.2 de este capítulo.

Paso 2: Solicite a nuestro plan una apelación o una apelación acelerada

- Si solicita una apelación estándar, envíela por escrito. También puede solicitar una apelación por teléfono. El Capítulo 2 incluye información de contacto.
- Si solicita una apelación acelerada, preséntela por escrito o llámenos. El Capítulo 2 incluye información de contacto.
- Debe presentar la solicitud de apelación a más tardar en un plazo de 60 días calendario después de la fecha que aparezca en el aviso por escrito que le enviemos para informarle nuestra respuesta respecto de la decisión de cobertura. Si no presenta la apelación en este plazo, pero tiene una buena razón para no haberlo hecho, explique la razón por la cual está presentando su apelación con retraso cuando la presente. Es posible que podamos darle más tiempo para presentar su apelación. Los ejemplos de una buena causa pueden ser, entre otros, una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- Puede pedirnos una copia de toda la información relacionada con su decisión médica. Si tiene información adicional que respalda su apelación, usted y su médico pueden añadirla. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer las copias y enviarle la información.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le respondemos.

- Cuando el plan revisa su apelación, evaluamos cuidadosamente toda la información. Revisamos para determinar si hemos seguido todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Si necesitamos más información, es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico.

Plazos para una “apelación acelerada”

- Para apelaciones aceleradas, debemos responderle **en un plazo de 72 horas** después de recibir su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si es necesario debido a su salud.
 - ◆ Sin embargo, si nos solicita más tiempo, o si necesitamos más información que lo pueda beneficiar **podemos tomarnos hasta 14 días calendario más** si la solicitud se trata de un medicamento o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo comunicaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.
 - ◆ Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o al finalizar el plazo extendido si nos tomamos días adicionales), automáticamente debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 contiene información sobre el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura que hayamos acordado proporcionar en un plazo de 72 horas desde el momento en que recibamos la apelación.
- **Si respondemos que no a una parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y le enviaremos su apelación automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le avisará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una “apelación estándar”

- Para apelaciones estándar, debemos dar nuestra respuesta en un plazo de 30 días calendario a partir del momento en que recibamos su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B que aún no recibió, le daremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario luego de la recepción de su apelación. Le daremos una respuesta antes si es necesario debido a su condición de salud.
 - ◆ Sin embargo, si nos solicita más tiempo, o si necesitamos más información que lo pueda beneficiar podemos tomarnos hasta 14 días calendario más si la solicitud se trata de un medicamento o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo comunicaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.
 - ◆ Si usted considera que no debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja acelerada”. Cuando presenta una queja acelerada, le respondemos en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener más información sobre las quejas).
 - ◆ Si no le damos una respuesta en el plazo indicado (o al final del periodo extendido), enviaremos su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. En la Sección 5.4 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura a más tardar en un plazo de 30 días calendario si solicitó un servicio o artículo médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.
- **Si nuestro plan responde que no a una parte o a la totalidad de su apelación**, le enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 – Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Términos legales	El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “Entidad de Revisión Independiente” . A veces se conoce como “IRE” .
-------------------------	--

La organización de revisión independiente es un organismo independiente que contrata Medicare. No tiene relación con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización determina si el plan tomó la decisión correcta o debe cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa la apelación.

- Enviaremos a esta organización toda la información disponible sobre su apelación. Esta información se denomina “expediente del caso”. Usted tiene derecho a solicitarnos una copia del expediente del caso. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer las copias y enviarle la información.
- También tiene derecho a entregar a la organización de revisión independiente cualquier información adicional que usted considere que puede ayudarle con su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Si presentó una “apelación acelerada” en el Nivel 1, también tendrá una “apelación acelerada” en el Nivel 2

- Para la “apelación acelerada”, la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haberla recibido.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente puede tardar hasta otros 14 días calendario si necesita obtener más información que pudiera beneficiarlo. La organización de revisión independiente no puede tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.

Si presentó una “apelación estándar” en el Nivel 1, también tendrá una “apelación estándar” en el Nivel 2

- Para la “apelación estándar”, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** desde que la recibe. Si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B, la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente puede tardar hasta otros 14 días calendario si necesita obtener más información que pudiera beneficiarlo. La organización de revisión independiente no puede tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de Medicare Parte B.

Paso 2: La organización de revisión independiente le responderá.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará los motivos de esta.

- Si la organización de revisión dice que sí a parte o a la totalidad de una solicitud de un artículo o servicio médico, debemos autorizar la cobertura de atención médica **en un plazo de 72 horas** o prestar el servicio **en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión para las solicitudes estándar. Para las revisiones rápidas, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- Si la organización de revisión dice que sí a parte o a la totalidad de una solicitud de un medicamento recetado de Medicare Parte B, debemos autorizar o proporcionar dicho medicamento **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión para las solicitudes estándar. Para las revisiones rápidas, tenemos **24 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- Si esta organización responde que no a parte o a la totalidad de su apelación, significa que están de acuerdo con nosotros en que no debe aprobarse su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica. (Esto se llama “respaldar la decisión” o “denegar la apelación”).
- En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
 - ◆ Que explique su decisión.
 - ◆ Que le notifique de su derecho a una apelación de Nivel 3, si el valor en dólares de la cobertura de atención médica solicitada cumple con cierta cantidad mínima. La notificación por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le informará el valor en dólares necesario que debe reunir para continuar el proceso de apelaciones.
 - ◆ Que indique cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted decide si desea continuar con el siguiente nivel del proceso de apelación.

- Después del Nivel 2, hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, consulte las instrucciones sobre cómo hacerlo que se incluyen en la notificación por escrito que recibió después de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador. En la Sección 9 de este capítulo se explican los Niveles 3, 4 y 5 de los procesos de apelaciones.

Sección 5.5 – ¿Qué sucede si recibe una factura de atención médica y nos solicita que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde?

El Capítulo 7 describe cuándo es posible que usted necesite pedir un reembolso o que paguemos por una factura que recibió de un proveedor. También se explica cómo debe enviarnos los documentos necesarios para solicitarnos el pago.

Solicitar un reembolso es pedirnos una decisión de cobertura

Si nos envía la documentación en la que solicita el reembolso, está solicitando una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, revisaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto. También nos aseguraremos de que haya cumplido con todas las reglas sobre la cobertura de atención médica.

- Si decimos que sí a su solicitud: Si la atención médica tiene cobertura y usted siguió todas las reglas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo en un plazo de 60 días calendario a partir del momento en que recibamos su solicitud. Si aún no pagó los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- Si decimos que no a su solicitud: Si la atención médica no tiene cobertura, o usted no cumplió todas las reglas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta para explicarle que no pagaremos los servicios y los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Esto significa que nos pide que cambiemos la decisión de cobertura que tomamos al rechazar su solicitud de pago.

A fin de presentar esta apelación, siga los pasos del proceso de apelaciones que se describen en la Sección 5.3. Para apelaciones relacionadas con reembolsos, **tome en cuenta lo siguiente:**

- Debemos dar nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario a partir del momento en que recibamos su apelación. Si nos solicita que le reembolsemos el costo de un servicio de atención médica que ya recibió y que ya pagó, no puede pedir una apelación acelerada.
- Si la organización de revisión independiente resuelve que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en un plazo de 30 días calendario. Si se responde que sí a su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago solicitado 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

Sección 6.1 – Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos un medicamento de la Parte D

Entre sus beneficios se incluye la cobertura de muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, el medicamento debe usarse para una indicación aceptada desde el punto de vista médico. (Consulte la Capítulo 5 para obtener más información acerca de las indicaciones aceptadas desde el punto de vista médico). Para ver los detalles sobre los medicamentos, normas, restricciones y costos de la Parte D, consulte el Capítulo 5 y Capítulo 6. **En esta sección, se explican solo los medicamentos de la Parte D.** A fin de simplificar, en lugar de repetir las frases “medicamento recetado y cubierto en pacientes ambulatorios” o “medicamento de la Parte D” usaremos solo “medicamento”. También utilizamos el término “Lista de Medicamentos” en lugar de “Lista de medicamentos cubiertos” o **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023.**

- Si no sabe si un medicamento tiene cobertura o si cumple con las reglas, puede consultarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que lo cubramos.
- Si en la farmacia le informan que sus recetas no pueden surtirse del modo en que están escritas, la farmacia le entregará una notificación por escrito en la que se explica cómo comunicarse con nosotros para pedirnos una decisión de cobertura.

Apelaciones y decisiones sobre la cobertura de la Parte D

Términos legales	Una decisión inicial de cobertura respecto a medicamentos de la Parte D se llama “ determinación de cobertura ”.
-------------------------	---

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre los beneficios y la cobertura o sobre la cantidad que pagaremos por los medicamentos que reciba. Esta sección le indica qué puede hacer si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- Pedirnos que cubramos un medicamento de la Parte D que no está en nuestra **Lista completa de medicamentos recetados disponibles de 2023. Pida una excepción. Sección 6.2.**
- Pedirnos que eliminemos una restricción de cobertura del plan para un medicamento (como un límite en la cantidad que puede recibir de un medicamento). **Pida una excepción. Sección 6.2.**
- Solicitarnos pagar un monto menor del costo compartido de un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido mayor. **Pida una excepción. Sección 6.2.**
- Pedirnos la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4.**
- Pagar por un medicamento recetado que ya compró. **Pídanos un reembolso. Sección 6.4.**

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

Si no está de acuerdo con una decisión del plan sobre la cobertura, puede presentar una apelación.

En esta sección, se explica cómo solicitar decisiones sobre la cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 – ¿Qué es una excepción?

Términos legales	<p>Solicitar cobertura para un medicamento que no se incluye en la Lista de Medicamentos a veces se llama pedir una “excepción a la lista de medicamentos recetados disponibles”.</p> <p>Solicitar la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento a veces se llama pedir una “excepción a la lista de medicamentos recetados disponibles”.</p> <p>Solicitar el pago de un precio más bajo por un medicamento no preferido cubierto se llama en ocasiones una “excepción de nivel”.</p>
-------------------------	---

Si un medicamento no está cubierto en la manera en la que usted quisiera, puede pedirnos que hagamos una **“excepción”**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que tomemos en cuenta su solicitud de excepción, su médico u otro profesional que expida recetas deben explicar los motivos médicos. A continuación, se muestran tres ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional que receta pueden solicitar:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no está incluido en nuestra Lista de Medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no se incluye en la Lista de Medicamentos, tendrá que pagar el monto del costo compartido que se aplica a medicamentos del Nivel 4 para medicamentos de marca no preferidos o medicamentos genéricos del Nivel 2. No puede solicitar una excepción para no pagar el monto del costo compartido que le corresponde para recibir el medicamento.
2. **Quitar una restricción para un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5 se describen las reglas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra Lista de Medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y eliminar una restricción, puede solicitar una excepción para el monto del copago o coseguro que deba pagar por el medicamento.

3. Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido más bajo.

Todos los medicamentos de nuestra Lista de Medicamentos se incluyen en uno de seis niveles de costo compartido. En términos generales, cuanto más bajo sea el número del nivel de costo compartido, menos pagará como su parte del costo del medicamento.

- ◆ Si la Lista de Medicamentos contiene medicamentos alternativos para tratar su condición médica que están en un nivel menor de costo compartido que su medicamento, puede pedirnos que cubramos su medicamento por el monto del costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos.
- Si el medicamento que toma es un medicamento de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento por el monto del costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene los medicamentos alternativos de marca para tratar su condición.
- Si el medicamento que toma es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento por el monto de costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene los medicamentos alternativos de marca o genéricos para tratar su condición.
- ◆ No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido de ningún medicamento de Nivel 5 (medicamentos especializados).
- ◆ Si aprobamos su solicitud de una excepción de nivel y hay más de un nivel inferior de costo compartido con los medicamentos alternativos que no puede tomar, normalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 – Cosas importantes que debe saber sobre las solicitudes de excepciones

Su médico debe informarnos los motivos médicos

Su médico u otro profesional que receta deben enviarnos una declaración donde se expliquen los motivos médicos para solicitar una excepción. Para obtener una decisión más rápido, recuerde incluir esta información médica de su médico u otro profesional que receta al solicitar la excepción.

En general, nuestra Lista de Medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una condición determinada. Estas diversas opciones se llaman medicamentos “**alternativos**”. En general, no aprobaremos su solicitud de una excepción si se establece que un medicamento alternativo tendría la misma eficacia que el medicamento que solicita y no provocaría más efectos secundarios u otros problemas de salud. Si nos solicita una excepción de nivel, por lo general, no la aprobaremos a menos que todos los medicamentos alternativos en los niveles de costo compartido inferiores no sean adecuados para usted o es probable que le cause una reacción adversa o un daño.

Podemos responder sí o no a su solicitud

- Si aceptamos su solicitud de una excepción, por lo general, la aprobación tendrá validez hasta el final del año del plan, siempre y cuando su médico continúe recetándole el medicamento y este siga siendo seguro y eficaz para tratar su condición.
- Si el plan responde que no a su solicitud, usted tiene derecho a solicitar otra revisión presentando una apelación.

Sección 6.4 – Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Términos legales	Una “decisión rápida de cobertura” se denomina “ determinación acelerada de cobertura ”.
-------------------------	---

Paso 1: Decida si necesita una “decisión normal de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

Las “decisiones normales sobre la cobertura” se realizan **en un plazo de 72 horas** después de la recepción de la declaración de su médico. Las “decisiones rápidas de cobertura” se realizan **en un plazo de 24 horas** después de la recepción de la declaración de su médico.

Si necesita una respuesta rápida debido a su estado de salud, solicite una “decisión rápida de cobertura”. Para obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir con dos requisitos:

- Debe solicitar un medicamento que aún no haya recibido. (Usted no puede solicitar una decisión rápida de cobertura cuando se trata del reembolso de un medicamento que ya compró).
- El uso de los plazos estándar podría causar daños graves a su salud o perjudicar su bienestar.
- **Si su médico u otro profesional que receta nos informan que su estado de salud requiere una “decisión rápida de cobertura”,** le daremos decisión rápida de cobertura automáticamente.
- **Si solicita una decisión rápida de cobertura por su cuenta,** sin el respaldo de su médico u otro profesional que receta, decidiremos si su estado de salud requiere que tomemos este tipo de decisión. Si no aprobamos la decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta para informarle lo siguiente:
 - ◆ Que explique la implementación de plazos estándares.
 - ◆ Que indique que, si su médico u otro profesional que receta solicitan una decisión rápida de cobertura, se la proporcionaremos automáticamente.
 - ◆ Que le informe sobre cómo puede presentar una “queja acelerada” acerca de nuestra decisión de darle una decisión normal de cobertura en vez de la decisión rápida de cobertura que solicitó. Responderemos a su queja **en un plazo de 24 horas** de haberla recibido.

Paso 2: Solicite una “decisión normal de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

El primer paso es llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisiones sobre la cobertura por medio de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud presentada en el Formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo CMS, que está disponible en nuestro sitio web. El Capítulo 2 contiene información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamo rechazado está apelando.

Tanto usted como su médico (u otro profesional que receta) o su representante pueden hacer esto. Un abogado también puede actuar en su nombre. La Sección 4 de este capítulo, se proporciona información sobre cómo otorgar un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- Si solicita una excepción, recuerde incluir la “declaración de respaldo” que contiene los motivos médicos para la excepción. Su médico u otro profesional que recete medicamentos pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. O el médico u otro profesional que le expida recetas pueden explicarnos los razones por teléfono y, si es necesario, enviarnos después la declaración escrita por fax o correo.

Paso 3: Evaluamos su solicitud y le respondemos.

Plazo para una “decisión rápida de cobertura”

- Por lo general, debemos responderle **en un plazo de 24 horas** después de haber recibido su solicitud.
 - ◆ Para excepciones, le daremos una respuesta **en un plazo de 24 horas** a partir de la recepción de la declaración de respaldo de su médico. Le comunicaremos nuestra decisión antes si es necesario debido a su salud.
 - ◆ Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos proporcionar la cobertura que hayamos acordado proporcionar en un plazo de 24 horas desde la recepción de su solicitud o la declaración de su médico en respaldo de su solicitud.
- **Si respondemos que no a una parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle por qué respondimos que no y cómo apelar nuestra decisión.

Plazos para una “decisión normal de cobertura” de un medicamento de la Parte D que todavía no haya recibido

- Por lo general, debemos responderle **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud.
 - ◆ Para excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de la declaración de respaldo de su médico. Le comunicaremos nuestra decisión antes si es necesario debido a su salud.
 - ◆ Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos proporcionar la cobertura que hayamos acordado proporcionar **en un plazo de 72 horas** desde la recepción de su solicitud o la declaración de su médico en respaldo de su solicitud.
- **Si respondemos que no a una parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle por qué respondimos que no y cómo apelar nuestra decisión.

Plazos para una “decisión normal de cobertura” del pago de un medicamento que ya ha comprado

- Debemos dar nuestra respuesta en un plazo de 14 días calendario a partir del momento en que recibamos su solicitud.
 - ◆ Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, también estaremos obligados a pagarle en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si respondemos que no a una parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle por qué respondimos que no y cómo apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si respondemos que no a su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

Si decimos no, usted tiene derecho a presentar una apelación para pedirnos que reconsideremos nuestra decisión. Esto implica volver a solicitar la cobertura para los medicamentos que desea. Si presenta otra apelación, significa que usted pasará al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5 – Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales	Una apelación para cambiar una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama una “redeterminación” del plan. Una “apelación acelerada” también se denomina “redeterminación rápida” .
-------------------------	---

Paso 1: Decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación acelerada”.

Una “apelación estándar” suele presentarse en un plazo de 7 días. Una “apelación acelerada” suele presentarse en un plazo de 72 horas. Si necesita una respuesta rápida debido a su estado de salud, solicite una “apelación acelerada”

- Si planea apelar una decisión del plan sobre la cobertura de un medicamento que aún no ha recibido, usted, su médico u otro profesional que receta deberán determinar si se necesita una “apelación acelerada”.
- Los requisitos para obtener una “apelación acelerada” son los mismos que los que se necesitan para una “decisión rápida de cobertura”, y se describen en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico u otro profesional que receta debe contactarnos para presentar su apelación de Nivel 1. Si necesita una respuesta rápida debido a su estado de salud, debe solicitar una “apelación acelerada”.

- Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- Para apelaciones aceleradas, envíelas por escrito o llámenos al **1-800-443-0815**. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud presentada en el Formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo CMS, que está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información sobre su reclamo para ayudarnos a procesar su solicitud.
- Debe presentar la solicitud de apelación a más tardar en un plazo de 60 días calendario después de la fecha que aparezca en el aviso por escrito que le enviemos para informarle nuestra respuesta respecto de la decisión de cobertura. Si no presenta la apelación en este plazo, pero tiene una buena razón para no haberlo hecho, explique la razón por la cual está presentando su apelación con retraso cuando la presente. Es posible que podamos darle más tiempo para presentar su apelación. Los ejemplos de una buena causa pueden ser, entre otros, una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- Puede solicitar una copia de la información que aparece en su apelación y agregar más información. Si tiene información adicional que respalda su apelación, usted y su médico pueden añadirla. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer las copias y enviarle la información.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le respondemos.

- Cuando el plan revisa su apelación, vuelve a evaluar cuidadosamente toda la información relacionada con su solicitud de cobertura. Revisamos para determinar si hemos seguido todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otra persona que recete para obtener más información.

Plazos para una “apelación acelerada”

- Para apelaciones aceleradas, debemos responderle **en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le comunicaremos nuestra decisión antes si es necesario debido a su salud.
 - ◆ Si no le damos una respuesta **en un plazo de 72 horas**, debemos elevar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que la revise una organización de revisión independiente. El Sección 6.6 contiene información sobre el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos brindar la cobertura que hayamos acordado brindar **en un plazo de 72 horas** después de recibir su apelación.
- **Si respondemos no en todo o en parte a su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle nuestros motivos y cómo puede apelar a nuestra decisión.

Plazos para una “apelación estándar” de un medicamento que todavía no haya recibido

- Para apelaciones estándar, debemos dar nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** a partir del momento en que recibamos su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y es necesario debido a su condición médica.
 - ◆ Si no le damos una respuesta en un plazo de 7 días calendario, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la evaluará una organización de revisión independiente. El Sección 6.6 contiene información sobre el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos brindar la cobertura aprobada lo antes posible según sea necesario de acuerdo a su problema médico, pero, a más tardar, **7 días calendario** después de haber recibido la apelación.
- **Si respondemos no en todo o en parte a su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle nuestros motivos y cómo puede apelar a nuestra decisión.

Plazos para una “apelación estándar” sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos dar nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario** a partir del momento en que recibamos su solicitud.
 - ◆ Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si respondemos que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, también estaremos obligados a pagarle en un plazo de 30 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si respondemos que no a una parte o a la totalidad de su solicitud**, le enviaremos una notificación por escrito para explicarle por qué respondimos que no y cómo apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si respondemos no a su apelación, usted tiene derecho a continuar con el proceso y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación significa que usará el Nivel 2 del proceso de apelación.

Sección 6.6 – Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Términos legales	El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “Entidad de Revisión Independiente” . A veces se conoce como “IRE” .
-------------------------	---

La organización de revisión independiente es un organismo independiente que contrata Medicare. No tiene relación con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización determina si el plan tomó la decisión correcta o debe cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, su médico u otro profesional que receta) debe contactar a la organización de revisión independiente y solicitar que revisen su caso.

- Si respondemos no a su apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso por escrito que incluirá **instrucciones sobre cómo presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. En estas instrucciones se explicará quiénes pueden presentar esta apelación de Nivel 2, que plazos debe cumplir y cómo comunicarse con la organización de revisión. Sin embargo, si no terminamos la revisión en el plazo aplicable, o tomamos una decisión desfavorable respecto de una decisión “en riesgo” según un programa de control de los medicamentos, le enviaremos su reclamo a la IRE automáticamente.
- Enviaremos a esta organización toda la información disponible sobre su apelación. Esta información se denomina “expediente del caso”. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia del expediente del caso.** Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer las copias y enviarle la información.
- También tiene derecho a entregar a la organización de revisión independiente cualquier información adicional que usted considere que puede ayudarle con su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa la apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Plazos para una “apelación acelerada”

- Si su salud así lo requiere, solicite a la organización de revisión independiente una “apelación acelerada”.
- Si la organización la acepta, debe responder a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud de apelación.

Plazos para una “apelación estándar”

- Para apelaciones estándar, la organización de revisión debe responderle la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** a partir de la fecha en que haya recibido la apelación si es por un medicamento que aún no ha recibido. Si solicita que le reembolsemos dinero por un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le responderá.**Para las “apelaciones aceleradas”:**

- **Si la organización de revisión independiente responde que sí a una parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos autorizar la cobertura para el medicamento aprobado **en un plazo de 24 horas** desde el momento en que recibimos la decisión de la revisión de la organización.

Para “apelaciones estándar”:

- **Si la organización de revisión independiente responde sí a toda o parte de su solicitud de cobertura**, debemos autorizar la cobertura para el medicamento aprobado **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión independiente responde sí a toda o parte de su solicitud de reembolso** para 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.

¿Qué sucede si la organización de revisión responde que no a su apelación?

Si esta organización responde que no a parte o a la totalidad de su apelación, significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de ella). (Esto se llama “respaldar la decisión”. También se llama “denegar la apelación”). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

- Que explique su decisión.
- Que le notifique de su derecho a una apelación de Nivel 3, si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita cumple con cierta cantidad mínima. Si el valor en dólares de la cobertura que solicita es muy bajo, significa que no podrá presentar otra apelación y que la decisión del Nivel 2 será final.
- Que le informe el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso cumple con los requisitos, usted decide si desea continuar con el siguiente nivel del proceso de apelación.

- Después del Nivel 2, hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones (para un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, consulte las instrucciones sobre cómo hacerlo que se incluyen en la notificación por escrito que recibió después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un Juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 7 — Cómo pedirnos cobertura para una extensión de la hospitalización si cree que el médico le da el alta antes de tiempo

Cuando usted es hospitalizado, tiene el derecho de recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos cuando son necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización, colaborará con su médico y el personal del hospital con el fin de prepararse para el día en que será dado de alta. Ellos se encargarán de coordinar cualquier servicio de atención que pudiese necesitar después de salir del hospital.

- El día en que usted abandona el hospital se llama **“fecha del alta”**.
- Una vez que se fija la fecha del alta hospitalaria, su médico o el personal del hospital se la comunicarán.
- Si piensa que el médico le da el alta antes de tiempo, puede pedir que se extienda su hospitalización, y se tendrá en cuenta su solicitud.

Sección 7.1 – Durante su hospitalización, recibirá una notificación por escrito de Medicare con una descripción de sus derechos

- Dentro de los dos días después de ser hospitalizado, recibirá un aviso por escrito con el título **“Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos”**. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de esta notificación. Si no recibe la notificación de un miembro del personal del hospital (por ejemplo, un trabajador social o un enfermero), pídasela a un empleado del hospital. Si necesita ayuda, por favor llame a Servicio a los Miembros o **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY **1-877-486-2048**).
- **Lea cuidadosamente este aviso** y pregunte si no entiende algo. Contiene la siguiente información:
 - ◆ Su derecho a recibir servicios cubiertos de Medicare durante y después de su hospitalización, según las indicaciones del médico. Aquí se incluye el derecho a saber qué servicios son, quién los pagará y dónde puede recibirlos.
 - ◆ Su derecho a participar de las decisiones acerca de su hospitalización.
 - ◆ Dónde acudir si tiene alguna inquietud sobre la calidad de la atención hospitalaria.
 - ◆ Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión sobre su alta hospitalaria si usted piensa que le están dando de alta del hospital muy pronto. Es una manera formal y legal de solicitar un retraso en su fecha de alta hospitalaria de tal manera que cubramos su atención hospitalaria durante más tiempo.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

- **Debe firmar la notificación por escrito** para mostrar que la recibió y que entiende sus derechos.
 - ◆ A usted o a una persona que actúe como su representante se le pedirá que firme la notificación.
 - ◆ Firmar el aviso **solo** demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le informa su fecha de alta hospitalaria. Firmar la notificación **no significa** que usted acepte una fecha de alta hospitalaria determinada.
- **Guarde una copia** del aviso a mano para tener la información en caso de que necesite presentar una apelación (o informar sobre un problema con la calidad de la atención).
 - ◆ Si firma el aviso más de dos días antes de la fecha de alta hospitalaria, recibirá otra copia antes de la fecha programada para el alta.
 - ◆ Si desea ver una copia de este aviso con antelación, puede llamar a Servicio a los Miembros o al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**. También puede consultarlo en línea 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 la fecha de alta hospitalaria

Si desea solicitarnos la extensión de la cobertura de los servicios para pacientes hospitalizados durante más tiempo, deberá presentar su solicitud por medio del proceso de apelaciones. Antes de comenzar, asegúrese de saber qué debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en algún momento, por favor llame a Servicio a los Miembros. También puede llamar al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico, una organización del gobierno que le brinda asistencia personalizada.

En una apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Esta entidad comprueba si la fecha programada para el alta hospitalaria es médicamente apropiada en su caso.

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros profesionales de la atención médica que trabajan para el gobierno federal supervisando y mejorando la calidad de la atención médica que reciben los pacientes de Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta hospitalaria de las personas con Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su fecha de alta hospitalaria. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

En la notificación por escrito que recibió (**Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos**) se explica cómo puede ponerse en contacto con esta organización. O consulte el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe con rapidez

- Para presentar su apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad antes de dejar el hospital y **antes de la medianoche del alta hospitalaria**.
 - ◆ **Si cumple con este plazo**, podrá permanecer en el hospital después de su fecha de alta hospitalaria sin pagar mientras espera la decisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.
 - ◆ **Si no cumple con este plazo** y decide permanecer en el hospital después de su fecha programada para el alta hospitalaria, es posible que deba pagar todos los costos asociados a la atención hospitalaria que reciba después de esta fecha.
- Si vence el plazo para presentar su apelación ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y usted aún quiere presentar una apelación, debe presentarla directamente ante nuestro plan. Para obtener más detalles sobre esta otra forma de presentar una apelación, consulte la Sección 7.4.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su fecha de alta hospitalaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se comunicará con nosotros. Al mediodía del día posterior al que se comunican con nosotros, le entregaremos un **Aviso detallado de alta hospitalaria**. Esta notificación incluye su fecha programada para el alta hospitalaria y una explicación de por qué su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (apropiado desde el punto de vista médico) que se le dé de alta en esa fecha.

A fin recibir una copia del **Aviso detallado de alta hospitalaria**, puede llamar a Servicio a los Miembros o al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**). También puede ver un ejemplo del aviso en línea, en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una revisión de su caso de modo independiente.

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (“los revisores”) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué considera que debe extenderse la cobertura de los servicios. No es necesario que haga una presentación por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- Los revisores también evaluarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que reciban del hospital y de nosotros.
- Al mediodía del día posterior a que los revisores nos informan sobre su apelación, usted recibirá una notificación por escrito de nuestra parte en la que se indica la fecha programada para el alta hospitalaria. Esta notificación también incluye detalles sobre por qué su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (apropiado desde el punto de vista médico) que se le dé de alta en esa fecha.

Paso 3: Una vez que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad obtenga toda la información que necesita, responderá a su apelación a más tardar en un día completo.**¿Qué sucede si la respuesta es sí?**

- Si la organización de revisión responde que **sí**, **debemos continuar proporcionando sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados con cobertura durante el tiempo que sea necesario desde el punto de vista médico.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si se aplican). Es posible también que se apliquen limitaciones a los servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la respuesta es no?

- Si la organización de revisión responde que **no**, significa que la fecha programada para el alta hospitalaria es apropiada desde el punto de vista médico. En este caso, **nuestra cobertura de los servicios como paciente hospitalizado finalizará** al mediodía del día siguiente al que reciba la respuesta de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad a su apelación.
- Si la organización de revisión responde que no a su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total de la atención hospitalaria** que reciba a partir del mediodía del día siguiente al día en que reciba la respuesta de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea presentar otra apelación.

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad dice **no** a su apelación y usted permanece en el hospital después de su fecha programada para el alta hospitalaria, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que usted pasará al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 – Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta hospitalaria

Con una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que vuelva a evaluar la decisión tomada en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar la totalidad de los costos de su hospitalización después de su fecha programada para el alta hospitalaria.

Paso 1: Contacte de nuevo a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite otra revisión.

Debe solicitar esta revisión en un plazo de 60 días calendario desde el día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad responda **no** a su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permaneció en el hospital después de la fecha en que finalizó su cobertura para la atención que recibía.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una segunda revisión de su caso.

Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a evaluar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En el plazo de 14 días calendario después de la fecha de recepción de su solicitud de Apelación de Nivel 2, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la comunicarán.

Si la organización de revisión responde que sí:

- Debemos reembolsarle la parte que nos corresponda de los costos de la atención hospitalaria que haya recibido desde el mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechazó su primera apelación. Debemos continuar cubriendo la atención como paciente hospitalizado que usted reciba durante todo el tiempo que sea necesario desde el punto de vista médico.
- Debe continuar pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura.

Si la organización de revisión responde que no:

- Esto significa que los revisores están de acuerdo con la decisión tomada en la apelación de Nivel 1. Esto se llama “respaldar la decisión”.
- En la notificación que reciba, se explicará por escrito qué pasos debe seguir si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es no, usted deberá decidir si desea continuar con el proceso y pasar al Nivel 3 de apelaciones.

- Después del Nivel 2, hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, consulte las instrucciones sobre cómo hacerlo que se incluyen en la notificación por escrito que recibió después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un Juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 7.4 – ¿Qué sucede si no presenta una Apelación de Nivel 1 en el plazo indicado?

Términos legales	Una “revisión acelerada” (o “apelación acelerada”) también se llama “ apelación rápida ”.
-------------------------	--

Puede presentar la apelación ante nosotros

Tal como se describe antes, debe actuar con rapidez para iniciar su apelación de Nivel 1 sobre la fecha del alta hospitalaria. Si no se comunica con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad en el plazo indicado, puede presentar su apelación de otro modo.

Si presenta su apelación de esta otra forma, los primeros dos niveles de apelación son diferentes.

Paso a paso: Cómo presentar una Apelación Alternativa de Nivel 1**Paso 1: Contáctenos para solicitar una “revisión acelerada”.**

- **Solicite una “revisión acelerada”.** Esto significa que usted solicita que le demos una respuesta con un plazo “acelerado” en lugar del plazo “normal”. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 2: Realizamos una “revisión acelerada” de su fecha programada para el alta hospitalaria a fin de determinar si fue médicamente apropiada.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Para determinar si la fecha programada para el alta hospitalaria era apropiada desde el punto de vista médico. Revisaremos la información para ver si la decisión sobre la fecha del alta hospitalaria fue justa y si se siguieron todas las reglas.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de haber solicitado una “revisión acelerada”.

- **Si decimos que sí a su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted acerca de que debe permanecer en el hospital tras la fecha del alta hospitalaria. Debemos continuar cubriendo los servicios de atención como paciente hospitalizado siempre que sean necesarios desde el punto de vista médico. También significa que acordamos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que su cobertura terminaría. (Debe pagar su parte de los costos y se podrían aplicar limitaciones de cobertura).
- **Si respondemos que no a su apelación**, significa que la fecha programada para el alta hospitalaria era adecuada desde el punto de vista médico. Nuestra cobertura de los servicios como paciente hospitalizado finaliza el día en que dijimos que terminaría.
- **Si usted permaneció en el hospital después de su fecha programada para el alta hospitalaria**, es posible que deba pagar todos los costos de la atención hospitalaria que recibió después de esta fecha.

Paso 4: Si respondemos que no a su apelación, su caso pasará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de Apelación Alternativa de Nivel 2

Términos legales	El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “ Entidad de Revisión Independiente ”. A veces se conoce como “ IRE ”.
-------------------------	---

La organización de revisión independiente es un organismo independiente que contrata Medicare. No tiene relación con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización determina si el plan tomó la decisión correcta o debe cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Reenviaremos automáticamente su caso a la organización de revisión independiente.

Debemos enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** a partir de que hayamos respondido que **no** a su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este u otros plazos, puede presentar una queja. La Sección 10 en este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La organización de revisión independiente hace una “revisión acelerada” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta en un plazo de 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación sobre el alta hospitalaria.
- **Si esta organización responde que sí a su apelación**, entonces debemos reembolsarle nuestra parte de los costos por la atención de hospital que haya recibido desde la fecha programada para el alta hospitalaria. También debemos seguir proporcionando la cobertura de nuestro plan para sus servicios como paciente hospitalizado mientras sea necesaria desde el punto de vista médico. Usted debe seguir pagando su parte de los costos. Si hay limitaciones de cobertura, estas podrían restringir la cantidad que le reembolsaremos o el tiempo que seguiremos ofreciendo cobertura de sus servicios.

- **Si esta organización responde que no a su apelación**, significa que está de acuerdo en que la fecha programada para el alta hospitalaria era apropiada desde el punto de vista médico.
 - ◆ El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le dirá cómo iniciar una apelación de Nivel 3 con el proceso de revisión, que está a cargo de un juez de derecho administrativo o de un abogado adjudicador.

Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, debe elegir si desea avanzar al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Después del Nivel 2, hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones (para un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores responden que **no** a su apelación de Nivel 2, usted decide si acepta su decisión o pasa al Nivel 3 y presenta una tercera apelación.
- En la Sección 9 de este capítulo, se incluye más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8 — Cómo solicitarnos que extendamos la cobertura para ciertos servicios médicos cuando piensa que su cobertura finalizará antes de tiempo

Sección 8.1 – Esta sección describe solo tres tipos de servicios: atención médica a domicilio, atención en centros de enfermería especializada y servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF)

Cuando recibe **servicios médicos a domicilio, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos por ese tipo de atención siempre y cuando sea necesaria para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Debemos informarle con anticipación si decidimos que es hora de dejar de ofrecerle cobertura para cualquiera de estos tres tipos de atención. Al finalizar la cobertura para esa atención, **dejaremos de pagar nuestro porcentaje del costo de su atención.**

Si considera que la cobertura de su atención finaliza demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. En esta sección, se explica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.2 – Le informaremos con anticipación sobre la finalización de su cobertura

Términos legales	“ Notificación de No Cobertura de Medicare ”. En la notificación, se explica cómo puede solicitar una “ apelación por vía rápida ”. Presentar una apelación por vía rápida es una manera legal y formal de solicitar un cambio en nuestra decisión sobre cuándo dejar de proporcionarle atención.
-------------------------	---

1. **Recibirá una notificación por escrito** por lo menos dos días antes de que nuestro plan finalice la cobertura para su atención. La notificación contiene la siguiente información:

- La fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
- Cómo presentar una “apelación por vía rápida” para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante más tiempo.

2. **Usted o alguien que actúe en su nombre, deberá firmar la notificación por escrito para mostrar que la recibió y que entiende sus derechos.** Al firmar el aviso, usted solo acepta que ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarla no significa que usted esté de acuerdo** con decisión del plan de dejar de proporcionarle atención.

Sección 8.3 – Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención durante más tiempo, deberá presentar su petición por medio del proceso de apelaciones. Antes de comenzar, asegúrese de saber qué debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en algún momento, por favor llame a Servicio a los Miembros. También puede llamar al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico, una organización del gobierno que le brinda asistencia personalizada.

En una apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Esta entidad decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada.

La **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** es un grupo de médicos y otros especialistas en atención médica que trabajan para el gobierno federal supervisando y mejorando la calidad de la atención médica que reciben los pacientes de Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es apropiado interrumpir la cobertura de ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una apelación por la vía rápida. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En la notificación por escrito que recibió (**Notificación de No Cobertura de Medicare**), se explica cómo puede ponerse en contacto 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 el Capítulo 2.

Actúe con rapidez:

- Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día anterior a la fecha de vigencia de la Notificación de No Cobertura de Medicare**.

Su plazo para contactar a esta organización.

- Si vence el plazo para presentar su apelación ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y usted aún quiere presentar una apelación, debe presentarla directamente con nosotros. Para obtener más detalles sobre esta otra forma de presentar una apelación, consulte la Sección 8.5.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una revisión de su caso de modo independiente.

Términos legales	“Explicación detallada de no cobertura”. Notificación que contiene información detallada sobre los motivos para finalizar la cobertura.
-------------------------	--

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (“los revisores”) le preguntarán a usted o a su representante por qué considera que debe extenderse la cobertura de los servicios. No es necesario que haga una presentación por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión también evaluará su información médica, hablará con su médico y analizará la información que reciba de nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informarán sobre su apelación; usted también recibirá de nosotros la **Explicación detallada de no cobertura** para explicar en detalle las razones por las que finalizamos nuestra cobertura de sus servicios.

Paso 3: Los revisores le comunicarán su decisión a más tardar en un día completo después de haber recibido toda la información que necesitan.

¿Qué sucede si los revisores responden que sí?

- Si los revisores responden sí a su apelación, debemos continuar cubriendo sus servicios **en tanto sean necesarios desde el punto de vista médico**.
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si se aplican). Es posible que se apliquen limitaciones a los servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores responden que no?

- Si los revisores responden **no**, entonces **su cobertura finalizará** en la fecha que le hemos indicado.
- Si decide seguir recibiendo atención médica a domicilio, o atención en un centro de enfermería especializada o servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que termina su cobertura, **usted deberá pagar el costo total de la atención médica.**

Paso 4: Si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si los revisores responden que no a su apelación de Nivel 1, y usted escoge continuar recibiendo atención después de la fecha en que finalice su cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.4 – Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante más tiempo

Con una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que vuelva a evaluar la decisión tomada en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de sus servicios de atención médica a domicilio, de sus servicios del centro de enfermería especializada o de sus servicios en el Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura.

Paso 1: Contacte de nuevo a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite otra revisión.

Debe solicitar esta revisión en un plazo de 60 días a partir del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió que **no** a su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo atención después de la fecha en que finalizó su cobertura.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una segunda revisión de su caso.

Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a evaluar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En los 14 días siguientes a haber recibido su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la comunicarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión responde que sí?

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención médica que haya recibido desde la fecha en la que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos continuar** proporcionando cobertura de esta atención mientras sea médicamente necesaria.
- Usted debe seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones sobre la cobertura, apelaciones y quejas)

¿Qué sucede si la organización de revisión responde que no?

- Esto significa que están de acuerdo con la decisión tomada en la apelación de Nivel 1.
- En la notificación que reciba, se explicará por escrito qué pasos debe seguir si desea continuar con el proceso de revisión. Se describirá en detalle lo que debe hacer para avanzar al siguiente nivel de apelación, que estará a cargo de un juez de derecho administrativo o de un abogado adjudicador.

Paso 4: Si la respuesta es no, deberá decidir si llevar su apelación a otro nivel.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que da un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, consulte las instrucciones sobre cómo hacerlo que se incluyen en la notificación por escrito que recibió después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un Juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8.5 – ¿Qué sucede si no presenta una Apelación de Nivel 1 en el plazo indicado?

Puede presentar la apelación ante nosotros

Tal como se describió antes, debe actuar rápidamente para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad e iniciar su primera apelación (en un plazo máximo de uno o dos días). Si no se comunica con esta organización en el plazo indicado, puede presentar su apelación de otro modo. Si presenta su apelación de esta otra forma, los primeros dos niveles de apelación son diferentes.

Paso a paso: Cómo presentar una Apelación Alternativa de Nivel 1

Términos legales	Una “revisión acelerada” (o “apelación acelerada”) también se llama “apelación rápida”.
-------------------------	---

Paso 1: Contáctenos para solicitar una “revisión acelerada”.

- **Solicite una “revisión acelerada”.** Esto significa que usted solicita que le demos una respuesta con un plazo “acelerado” en lugar del plazo “normal”. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Paso 2: Realizamos una “revisión acelerada” de la decisión que hayamos tomado respecto de cuándo detener la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, volvemos a analizar toda la información sobre su caso. Verificamos si se siguieron todas las normas para establecer la fecha de cancelación de la cobertura que nuestro plan proporciona para los servicios que usted está recibiendo.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de haber solicitado una “revisión acelerada”.

- **Si respondemos que sí a su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita los servicios durante más tiempo y seguiremos ofreciéndole los servicios cubiertos mientras sean necesarios desde el punto de vista médico. También significa que acordamos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que su cobertura terminaría. (Debe pagar su parte de los costos y se podrían aplicar limitaciones de cobertura).
- **Si respondemos no a su apelación**, entonces su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos y no pagaremos ningún porcentaje de los costos después de esa fecha.
- Si decide seguir recibiendo atención médica a domicilio o en un centro de enfermería especializada o servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que indicamos que terminaría su cobertura, **usted deberá pagar el costo total de la atención médica.**

Paso 4: Si decimos que no a su apelación acelerada, su caso pasará automáticamente al nivel siguiente del proceso de apelaciones.

Términos legales	El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “ Entidad de Revisión Independiente ”. A veces se conoce como “ IRE ”.
-------------------------	---

Paso a paso: Proceso de Apelación Alternativa de Nivel 2

Durante la apelación de Nivel 2, la organización de revisión independiente revisa la decisión que tomamos respecto de su “apelación acelerada”. Esta organización determina si la decisión debe cambiarse. **La organización de revisión independiente es un organismo independiente que contrata Medicare.** Esta organización no tiene relación con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización es una compañía que Medicare eligió para que se desempeñe como organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Reenviaremos automáticamente su caso a la organización de revisión independiente.

- Debemos enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** a partir de que hayamos respondido que no a su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este u otros plazos, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La organización de revisión independiente hace una “revisión acelerada” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta en un plazo de 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización responde que sí a su apelación**, debemos reembolsarle nuestro porcentaje de los costos de la atención que haya recibido después de la fecha que habíamos dicho que terminaría su cobertura. También debemos seguir cubriendo su atención médica mientras sea necesaria desde el punto de vista médico. Usted debe seguir pagando su parte de los costos. Si hay limitaciones de cobertura, estas podrían restringir la cantidad que le reembolsaremos o el tiempo que seguiremos ofreciendo cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización responde no a su apelación**, significa que está de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan con respecto a su primera apelación y que no la cambiará.
 - ◆ En la notificación que le envía la organización de revisión independiente, se le informa por escrito qué puede hacer si avanzar a una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, debe elegir si desea avanzar al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que da un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, consulte las instrucciones sobre cómo hacerlo que se incluyen en la notificación por escrito que recibió después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es revisada por un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 9 — Cómo presentar una apelación de Nivel 3 y superior**Sección 9.1 – Apelaciones de Nivel 3, 4 y 5 de solicitudes de servicios médicos**

Esta sección puede serle útil si presentó 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 que usted apeló alcanza ciertos niveles mínimos, puede seguir con otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. En la respuesta por escrito que recibe a su apelación de Nivel 2 encontrará una explicación sobre cómo debe presentar 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 forma. Consulte a continuación quiénes revisan su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si el Juez de derecho administrativo o el abogado adjudicador responden que sí a su apelación, el proceso de apelación podría finalizar o no.** A diferencia de una decisión de una apelación de Nivel 2, tenemos el derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable a usted. Si decidimos apelar, esta decisión pasará a ser una apelación de Nivel 4.
 - ◆ Si decidimos **no** apelar, debemos autorizar o proporcionarle el servicio en los 60 días calendario siguientes al momento en que recibamos la decisión del juez de derecho administrativo o del abogado adjudicador.
 - ◆ Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 junto con cualquier documento que sea de importancia. Podemos esperar la decisión sobre la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el servicio en disputa.
- **Si el juez de derecho administrativo o el abogado adjudicador dicen no a su apelación, el proceso de apelación podría finalizar o no.**
 - ◆ Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - ◆ De lo contrario, puede avanzar al siguiente nivel del proceso de revisión. En la notificación que reciba se le indicará qué hacer para presentar una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4: El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar la decisión favorable de una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones podría finalizar o no.** A diferencia de una decisión de Nivel 2, tenemos el derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable a usted. Decidiremos si apelamos esta decisión en el Nivel 5.
 - ◆ Si decidimos **no** apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del Consejo.
 - ◆ Si decidimos apelar esta decisión, se lo informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es no o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones podría finalizar o no.**
 - ◆ Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - ◆ Si no desea aceptarla, tal vez pueda seguir con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde que no a su apelación, en la notificación se indicará si, de acuerdo con las normas, puede continuar con una apelación de Nivel 5 y cómo hacerlo.

Apelación de Nivel 5: Un juez del Tribunal Federal de Distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y responderá que sí o no a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

Sección 9.2 – Apelaciones de Nivel 3, 4 y 5 de medicamentos de la Parte D

Esta sección puede serle útil si presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor del medicamento que usted apeló alcanza cierto monto mínimo en dólares, puede seguir con otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es inferior, no puede seguir apelando. En la respuesta por escrito que recibe a su apelación de Nivel 2 encontrará una explicación sobre con quién debe ponerse en contacto y cómo debe 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 forma. Consulte a continuación quiénes revisan su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones quedará finalizado.** Debemos autorizar o proporcionar la cobertura de medicamentos que el Juez de derecho administrativo o el abogado adjudicador haya aprobado **en un plazo de 72 horas** (24 horas para las apelaciones aceleradas) o realizar el pago en un plazo máximo de 30 días calendario después de que recibamos la decisión.
- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no finalizar.**
 - ◆ Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - ◆ De lo contrario, puede avanzar al siguiente nivel del proceso de revisión. En la notificación que reciba se le indicará qué hacer para presentar una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4: El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones quedará finalizado.** Debemos autorizar o proporcionar la cobertura de medicamentos que el Consejo haya aprobado **en un plazo de 72 horas** (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago en un plazo no mayor a 30 días calendario después de que recibamos la decisión.
- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no finalizar.**
 - ◆ Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - ◆ Si no desea aceptarla, tal vez pueda seguir con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde que no a su apelación o rechaza su solicitud de revisión de la apelación, en la notificación se indicará si, de acuerdo con las normas, puede continuar con una apelación de Nivel 5. En el aviso por escrito también se le informará con quién debe comunicarse y qué debe hacer si escoge seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5: Un juez del Tribunal Federal de Distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y responderá que sí o no a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

CÓMO PRESENTAR QUEJAS

Sección 10 — Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otros temas

Sección 10.1 – ¿Qué tipos de problemas se tratan con el proceso de quejas?

El proceso de quejas se utiliza solamente para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, se incluyen ejemplos de los tipos de problemas que se tratan con el proceso de quejas.

- **Calidad de su atención médica**
 - ◆ ¿No está conforme con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
- **Respeto a su privacidad**
 - ◆ ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
- **Falta de respeto, servicio al cliente inadecuado u otras conductas negativas**
 - ◆ ¿Alguien fue grosero con usted o le faltó al respeto?
 - ◆ ¿Está disconforme con nuestro Servicio a los Miembros?
 - ◆ ¿Siente que lo alientan a abandonar el plan?
- **Tiempos de espera**
 - ◆ ¿Tiene problemas para hacer una cita o debe esperar demasiado para obtenerla?
 - ◆ ¿Debió esperar mucho tiempo a un médico, un farmacéutico o a otro profesional de la salud? ¿O a Servicio a los Miembros u otro representante de nuestro plan?
 - ◆ Algunos ejemplos incluyen tener que esperar mucho tiempo por teléfono, en la sala de espera o en la sala de examen, o para obtener una receta médica.
- **Limpieza**
 - ◆ ¿No está conforme con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio médico?
- **Información que recibe de nuestro plan**
 - ◆ ¿No le enviamos una notificación que debíamos enviarle?
 - ◆ ¿Nuestra información escrita es difícil de entender?

Puntualidad (estos tipos de queja están relacionados con la puntualidad de nuestras acciones con respecto a las decisiones sobre la cobertura y las apelaciones)

Si solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y cree que no respondemos lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja sobre nuestra lentitud. Vea aquí algunos ejemplos:

- Puede presentar una queja si nos solicitó una “decisión rápida de cobertura” o una “apelación acelerada”, y le respondimos que no.
- Si considera que no estamos cumpliendo los plazos para las decisiones o apelaciones de cobertura, puede presentar una queja.
- Si considera que no estamos cumpliendo los plazos para devolverle o reembolsarle el costo de ciertos servicios médicos o medicamentos que fueron aprobados, puede presentar una queja.
- Si cree que no respetamos los plazos necesarios para enviarle su caso a la organización de revisión independiente, puede presentar una queja.

Sección 10.2 – Cómo presentar una queja

Términos legales	<ul style="list-style-type: none"> • A una “queja” también se le llama una “queja formal”. • A “presentar una queja” también se le llama “interponer una queja formal”. • Al “Uso del proceso para quejas” también se le llama “uso del proceso para interponer una queja formal”. • Una “queja acelerada” también se denomina “queja formal rápida”.
-------------------------	---

Sección 10.3 – Paso a paso: Cómo presentar una queja

Paso 1: Comuníquese con nosotros lo antes posible, ya sea telefónicamente o por escrito.

- **En general, el primer paso es llamar a Servicio a los Miembros.** Ellos le informarán si es necesario que haga algo más.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó conforme),** puede poner su queja por escrito y enviárnosla. Si presenta su queja por escrito, le responderemos por escrito. También le responderemos por escrito cuando presente una queja por teléfono si solicita una respuesta por escrito o su queja se relaciona con la calidad de la atención.
- **Si tiene una queja, intentaremos solucionarla por teléfono.** Si no podemos solucionar su queja por teléfono, usaremos un procedimiento formal para revisarla. Su queja formal debe explicar el problema, debe mencionar, por ejemplo, por qué no está conforme con los servicios que recibió. Consulte el Capítulo 2 para saber con quién debe comunicarse en caso de tener una queja.
 - ◆ Debe presentarnos su queja formal (oralmente o por escrito) en un plazo de 60 días calendario después del evento o incidente. Debemos dar una respuesta a su queja formal tan pronto como sea necesario de acuerdo con su estado de salud, en un plazo máximo de 30 días calendario desde el momento en que recibamos la queja informal. Es posible que ampliemos el plazo para tomar una decisión hasta 14 días calendario si usted solicita la ampliación del plazo o si justificamos la necesidad de obtener información adicional y el retraso es en su beneficio.
 - ◆ Puede presentar una queja formal acelerada sobre nuestra decisión de no acelerar una decisión de cobertura o una apelación, o si extendemos el plazo que necesitamos para tomar una decisión de cobertura o una apelación. Debemos responder a su queja formal acelerada **en un plazo de 24 horas.**
- El plazo para presentar una queja es de 60 días calendario después de la fecha en que tuvo el problema sobre el cual desea presentar la queja.

Paso 2: Analizamos su queja y le responderemos.

- **Si es posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama porque tiene una queja, tal vez podamos responderle durante la llamada.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora lo beneficia, o si nos solicita más tiempo, podemos tardar hasta otros 14 días calendario (44 días en total) para responder su queja. Si decidimos tomarnos días adicionales, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una “decisión rápida de cobertura” o una “apelación acelerada”, automáticamente trataremos su solicitud como una “queja acelerada”.** Si presenta una “queja acelerada”, le responderemos **dentro de las 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con toda o parte de su queja, o si no asumimos responsabilidad por el problema del cual se queja, incluiremos nuestros motivos en la respuesta que le demos.

Sección 10.4 – También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Cuando su queja se refiere a la calidad de la atención, tiene dos opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.** La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros especialistas de la salud que reciben pago del gobierno federal para supervisar y mejorar la atención médica que reciben los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **O puede presentar su queja tanto ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad como ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 10.5 – También puede informarle a Medicare sobre su queja

Puede presentar una queja acerca de nuestro plan directamente a Medicare. Si desea presentar una queja ante Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. Los usuarios de la línea TTY/TDD pueden llamar al **1-877-486-2048**.

Capítulo 10 — Cancelación de la membresía en nuestro plan

Sección 1 — Introducción a la cancelación de la membresía en nuestro plan

Se puede cancelar su membresía con nuestro plan de forma voluntaria (por elección suya) o de forma involuntaria (cuando usted no toma la decisión):

- Puede abandonar nuestro plan porque tomó la decisión de dejarlo. En la Sección 2 y la 0 se proporciona información sobre cómo cancelar su membresía de forma voluntaria.
- También hay situaciones limitadas en las que estamos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 de este capítulo le informa sobre situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted cancela su membresía en nuestro plan, debemos seguir brindándole atención médica y medicamentos recetados, y usted debe continuar pagando su parte del costo hasta que finalice su membresía.

Sección 2 — ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 – Puede cancelar su membresía durante el periodo de inscripción anual

Puede cancelar su membresía de nuestro plan durante el periodo de inscripción anual (también conocido como el “periodo de inscripción abierta anual”). En este periodo, revise su cobertura de atención médica y de medicamentos para decidir sobre su cobertura para el año siguiente.

- **El periodo de inscripción anual es desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.**
- **Elija el mantenimiento de su cobertura actual o cambiar su cobertura en el año siguiente.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede escoger alguno de los tipos de planes siguientes:
 - ◆ Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos recetados.
 - ◆ Original Medicare **con** un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
 - ◆ Original Medicare sin un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
 - Si elige esta opción, Medicare podrá inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que haya rechazado la inscripción automática.
 - ◆ **Nota:** Si usted cancela su afiliación a un plan de medicamentos recetados de Medicare y se queda sin cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días seguidos o más, es posible que tenga que pagar una penalización por inscripción tardía en la Parte D si en el futuro se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.
- **Su membresía en nuestro plan finalizará** cuando comience la cobertura de su nuevo plan, el 1 de enero.

Sección 2.2 – Puede cancelar su membresía durante el periodo de inscripción abierta de Medicare Advantage

Tiene la posibilidad de hacer **un** cambio a su cobertura médica durante el **periodo de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El periodo de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo.
- **Durante el periodo de inscripción abierta anual de Medicare Advantage**, usted puede:
 - ◆ Cambiarse a otro plan de Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos recetados.
 - ◆ Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura con Original Medicare. Si elige cambiarse a Original Medicare durante este periodo, también puede inscribirse en un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare en ese momento.
- **Su membresía finalizará** el primer día del mes posterior a que se inscriba en otro plan de Medicare Advantage o a que hayamos recibido su solicitud de cambio a Original Medicare. Si elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes siguiente a que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 – En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía en nuestro plan durante un periodo de inscripción especial

En ciertas situaciones, los miembros de nuestro plan pueden reunir los requisitos para cancelar su membresía en nuestro plan en otros periodos del año, conocidos como periodos de inscripción especial. Esto se conoce como periodo de inscripción especial.

- Si alguna de las siguientes situaciones se aplica en su caso, **es posible que sea elegible para cancelar su membresía durante un periodo de inscripción especial**. A continuación se muestran tan solo algunos ejemplos; para conocer la lista completa, puede contactar a nuestro plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):
 - ◆ Normalmente, cuando se muda.
 - ◆ Si tiene Medicaid.
 - ◆ Si cumple los requisitos para recibir “Beneficio Adicional” para pagar sus recetas médicas de Medicare.
 - ◆ Si infringe el contrato que tenemos con usted.
 - ◆ Si recibe atención en una institución, como un hogar para ancianos o un hospital de cuidados a largo plazo (LTC).
 - ◆ Si se inscribe en el Programa de Atención Integral para las Personas de la Tercera Edad (PACE).
 - ◆ **Nota:** Si está en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. El Capítulo 5, Sección 10 le brinda más información sobre los programas de administración de medicamentos.

- **Los periodos de inscripción varían** según su situación.
- **Para saber si reúne los requisitos para un periodo de inscripción especial**, por favor llame a Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-877-486-2048**. Si cumple con los requisitos para cancelar su membresía por una situación especial, puede optar por cambiar su cobertura médica y su cobertura de medicamentos recetados de Medicare. Puede elegir:
 - ◆ Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos recetados.
 - ◆ Original Medicare **con** un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
 - ◆ O bien, Original Medicare **sin** un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
 - ◆ **Nota:** Si usted cancela su afiliación a un plan de medicamentos recetados de Medicare y se queda sin cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una penalización por inscripción tardía en la Parte D si en el futuro se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

Su membresía finalizará usualmente el primer día del mes siguiente al mes en que recibamos su solicitud de cambio de plan.

Si obtiene “Beneficio Adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados: Si usted se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan individual de medicamentos recetados de Medicare, Medicare lo inscribirá en un plan de medicamentos, a menos que haya indicado que no debemos hacer la inscripción automática.

Sección 2.4 – ¿Dónde puede obtener más información sobre los periodos en los que puede cancelar su membresía?

Si tiene alguna pregunta sobre cancelar su membresía, puede:

- **Llamar a Servicio a los Miembros.**
- Puede encontrar la información en el manual **Medicare y Usted 2023**.
- Comuníquese con Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY **1-877-486-2048**).

Sección 3 — ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su membresía en nuestro plan.

Si desea cambiarse de nuestro plan a:	Esto es lo que usted debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare.	<ul style="list-style-type: none">• Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare.• Se cancelará automáticamente su membresía en nuestro plan cuando inicie la cobertura de su nuevo plan.
Original Medicare con un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.	<ul style="list-style-type: none">• Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare.• Se cancelará automáticamente su membresía en nuestro plan cuando inicie la cobertura de su nuevo plan.
Original Medicare sin un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.	<ul style="list-style-type: none">• Envíenos una solicitud por escrito para cancelar su afiliación. Llame a Servicio a los Miembros si necesita más información sobre cómo hacerlo.• También puede comunicarse con Medicare, en el 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que cancelen su inscripción. Los usuarios de la línea TTY deben llamar al 1-877-486-2048.• Su afiliación a nuestro plan se cancelará cuando inicie la cobertura de Original Medicare.

Sección 4 — Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe seguir recibiendo atención médica y medicamentos recetados por medio de nuestro plan.

- Continúe obteniendo la atención médica que necesita de los proveedores de nuestra red.
- Continúe surtiendo sus recetas en nuestras farmacias de la red o a través de nuestro servicio de pedidos por correo.
- Si el día que finaliza su membresía usted está hospitalizado, nuestro plan cubrirá los gastos hasta que reciba el alta hospitalaria (incluso si es dado de alta después de que comience su nueva cobertura médica).

Sección 5 — En ciertas situaciones, debemos cancelar su membresía en nuestro plan

Sección 5.1 – ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en nuestro plan?

Debemos cancelar su membresía en nuestro plan en cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene Medicare Parte A y Parte B.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si está fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
 - ◆ Si se muda o hace un viaje largo, llame a Servicio a los Miembros para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está en nuestra área de servicio.
 - ◆ Si ha sido miembro de nuestro plan en forma ininterrumpida desde antes de enero de 1999 y estuvo viviendo fuera de nuestra área de servicio antes de enero 1999, todavía sigue siendo elegible, siempre y cuando no se haya mudado desde antes de enero de 1999. Sin embargo, si se muda a un lugar fuera de nuestra área de servicio, se cancelará su inscripción en nuestro plan.
- Si es encarcelado (si va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o tiene presencia legal en los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información sobre otro seguro que tenga y que proporcione cobertura de medicamentos recetados.
- Si intencionalmente nos proporciona información incorrecta al inscribirse en nuestro plan y esos datos afectan su elegibilidad para este. No podemos cancelar su membresía en nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero una autorización de Medicare.
- Si mantiene de forma continua un comportamiento inapropiado, que nos dificulte brindarle atención médica a usted y otros miembros de nuestro plan. No podemos cancelar su membresía en nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero una autorización de Medicare.
- Si usted permite que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. No podemos cancelar su membresía en nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero una autorización de Medicare.
 - ◆ Si finalizamos su membresía por esta razón, Medicare podría pedir que el inspector general investigue su caso.
- Si debe pagar el monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo paga, Medicare cancelará su afiliación a nuestro plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicio a los Miembros.

Sección 5.2 – No podemos pedirle que deje nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud

No podemos pedirle que deje nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si cree que le pedimos que cancele su membresía por una razón relacionada con su salud, debe llamar a Medicare, al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY **1-877-486-2048**).

Sección 5.3 – Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, debemos explicarle por escrito las razones por las que lo hacemos. Además, debemos explicarle cómo puede presentar una queja o una queja formal sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

Capítulo 11 — Notificaciones legales

Sección 1 — Aviso sobre la ley aplicable

La principal ley que regula este documento de **Evidencia de Cobertura** es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas establecidas por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), en virtud de la Ley del Seguro Social. También pueden aplicarse otras leyes federales y, en ciertas circunstancias, las leyes del estado donde usted vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se describen ni se explican en el presente documento.

Sección 2 — Aviso sobre la no discriminación

No discriminamos a ninguna persona por su raza, grupo étnico, país de origen, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, incapacidad física o mental, estado de salud, historial de reclamos, expediente médico, información genética, prueba de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes de Medicare Advantage, como nuestro plan, deben respetar las leyes federales contra la discriminación, entre ellas el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, la Ley para Estadounidenses con Incapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Cuidados de Salud Asequibles, todas las leyes que se apliquen a organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley y reglamento que se apliquen por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información al respecto o tiene alguna inquietud relacionada con la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al **1-800-368-1019** (TTY **1-800-537-7697**) o a su Oficina de Derechos Civiles local. También puede revisar la información de Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index>.

Si tiene una incapacidad y necesita ayuda para obtener acceso a la atención, por favor llame a Servicio a los Miembros. Si tiene alguna queja, como algún problema relacionado con el acceso en silla de ruedas, Servicio a los Miembros puede ayudarle.

Sección 3 — Aviso sobre los derechos de subrogación de los pagadores secundarios de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de obtener una compensación por los servicios cubiertos de Medicare, de los que Medicare no es el pagador primario. Según las normas de los CMS, en las secciones 422.108 y 423.462 del Título 42 del CFR, Kaiser Permanente Senior Advantage, como Organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que ejerce la Secretaría en virtud de las normas de los CMS de las subsecciones B a D de la Sección 411 del Título 42 del CFR y las normas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

Sección 4 — Administración de esta Evidencia de Cobertura

Podríamos adoptar políticas, procedimientos e interpretaciones razonables para promover la administración ordenada y eficaz de esta **Evidencia de Cobertura**.

Sección 5 — Solicitudes y declaraciones

Debe llenar las solicitudes, formularios y declaraciones que solicitemos en el curso normal de nuestras actividades comerciales o según se indique en esta **Evidencia de Cobertura**.

Sección 6 — Cesiones

No puede ceder esta **Evidencia de Cobertura** ni los derechos, intereses, reclamos por dinero adeudado, obligaciones o beneficios establecidos en el presente documento sin nuestro consentimiento previo por escrito.

Sección 7 — Honorarios y gastos de abogados y defensores

En cualquier disputa entre un Miembro y Health Plan, el Medical Group o Kaiser Foundation Hospitals, cada una de las partes será responsable por sus propios gastos y honorarios de abogados y otros gastos, salvo que la ley exija lo contrario.

Sección 8 — Coordinación de beneficios

Tal como se describe en el Capítulo 1, Sección 7, “Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan”, si tiene otro seguro, debe usarlo en combinación con su cobertura como miembro de un plan de Senior Advantage para pagar la atención que recibe. A esto se le llama “coordinación de beneficios” porque implica coordinar todos los beneficios de salud que estén a su disposición. Recibirá atención con cobertura de los proveedores de la red como de costumbre y otras coberturas que tenga sencillamente ayudarán a pagar la atención que usted reciba.

Si su otra cobertura es el pagador principal, a menudo saldrá su parte del pago directamente con nosotros y usted no tendrá que hacer nada. Sin embargo, si el pago que el pagador principal nos debe se lo envían directamente a usted, la ley de Medicare le exige que nos dé este pago primario a nosotros. Para obtener más información sobre los pagos primarios en situaciones de responsabilidad de terceros, consulte la Sección 16 de este capítulo, y para los pagos primarios en casos de compensación del trabajador, la Sección 18 de este capítulo.

Debe informarnos si tiene otra cobertura de atención médica y si se registra algún cambio en su cobertura adicional.

Sección 9 — Responsabilidad del empleador

En el caso de servicios que la ley exige que se reciban de un empleador, no pagaremos al empleador por tales servicios y, si los cubrimos, tendremos derecho a solicitar un reembolso al empleador.

Sección 10 — Evidencia de Cobertura que obliga a los miembros

Al escoger la cobertura o aceptar los beneficios de acuerdo con esta **Evidencia de Cobertura**, todos los miembros con capacidad legal para celebrar un contrato y los representantes legales de todos los miembros que no tengan opdicada capacidad aceptan todas las disposiciones de esta **Evidencia de Cobertura**.

Sección 11 — Responsabilidad de agencias gubernamentales

En el caso de los servicios que la ley exige que se reciban solo de una agencia gubernamental, no pagaremos a tal agencia por estos servicios y, si los cubrimos, tendremos derecho a solicitar a la agencia gubernamental un reembolso.

Sección 12 — Exención de responsabilidad de los miembros

Nuestros contratos con los proveedores de la red especifican que usted no es responsable de ningún monto que nosotros debamos. Sin embargo, es responsable del costo de servicios sin cobertura que reciba de proveedores de la red o que no pertenecen a la red.

Sección 13 — Sin exención

En caso de que no hagamos cumplir cualquiera de las disposiciones de esta **Evidencia de Cobertura**, ello no constituirá una renuncia a dicha disposición o a cualquier otra, ni perjudicará nuestro derecho posterior a exigir el cumplimiento estricto de las disposiciones por usted.

Sección 14 — Avisos

Enviaremos nuestras notificaciones a la dirección más reciente que tengamos. Usted es responsable de notificarnos sobre cualquier cambio de dirección. Si se muda, por favor llame lo antes posible a Servicio a los Miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este documento) y al Seguro Social al **1-800-772-1213** (TTY **1-800-325-0778**) para indicar su nuevo domicilio.

Sección 15 — Recuperación de pagos en exceso

Nos reservamos el derecho de recuperar cualquier pago en exceso que realicemos por concepto de servicios de cualquiera que reciba este pago en exceso o de cualquier otra persona u organización obligada a pagar por los servicios.

Sección 16 — Responsabilidad civil de terceros

Como se indica en el Capítulo 1, Sección 7, los terceros que le causen una lesión o enfermedad (o sus compañías de seguro) generalmente deben pagar primero, antes que Medicare o nuestro plan. Por lo tanto, tenemos derecho a exigir esos pagos principales. Si recibe una compensación por acuerdo o dictamen judicial de parte o en nombre de un tercero que supuestamente le ocasionó una lesión o enfermedad para la que el plan le prestó servicios cubiertos, deberá asegurarse de que recibamos reembolso por dichos servicios.

Nota: Esta sección de “Responsabilidad civil de terceros” no afecta su obligación de pagar el costo compartido por estos servicios.

Según lo permita o exija la ley, debemos subrogar todas las reclamaciones, causas de acción y otros derechos que usted pueda tener contra un tercero o una compañía aseguradora, un programa del gobierno u otra fuente de cobertura para obtener resarcimiento monetario por daños, compensación o indemnización por la lesión o enfermedad supuestamente causada por un tercero. Estaremos subrogados a partir del momento que enviamos por correo o entregamos a usted o a su abogado una notificación por escrito de que hemos decidido hacer uso de esta opción.

Para proteger nuestros derechos, tendremos un derecho de retención y reembolso sobre las ganancias de cualquier acuerdo o dictamen judicial que usted o nosotros obtengamos en contra de un tercero en cualquier procedimiento o decisión, de otras clases de coberturas que incluyen, entre otras: responsabilidad civil, conductor sin seguro, conductor con un seguro insuficiente, protección personal, compensación del trabajador, lesión personal, pagos médicos y todos los demás tipos de partes que están directamente involucradas. Este dinero se aplicará en primer lugar para satisfacer nuestro derecho de retención, independientemente de si usted fue restituido y de que el monto total del dinero sea menor que los daños y perjuicios realmente sufridos. No estamos obligados a pagar honorarios de abogados ni ningún costo del abogado que usted haya contratado para tramitar su reclamación por daños y perjuicios. Si nos reembolsa sin que sea necesario iniciar una acción legal, le concederemos un descuento en el costo de adquisición. Si tenemos que emprender acciones legales para imponer los intereses, no habrá descuento en la adquisición.

En un plazo de 30 días a partir de que haya presentado o interpuesto una reclamación o acción judicial contra un tercero, deberá enviar un aviso por escrito de esta reclamación o acción judicial a:

Equian
Kaiser Permanente – Northern California Region
Subrogation Mailbox
P.O. Box 36380
Louisville, KY 40233
Fax: **15022141137**

A fin de que podamos determinar la existencia de cualquier derecho que podamos tener y ejercerlo, deberá completar y enviarnos todo consentimiento, cesión, autorización, asignación y demás documentos, entre los que se incluyen los formularios de derecho de retención, para dar instrucciones a su abogado, al tercero y a su aseguradora de responsabilidad civil para que nos paguen directamente. Usted no puede aceptar renunciar a, ceder o reducir los derechos que nos otorga esta disposición sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Si su heredero, padre o madre, tutor legal o conservador presentan un reclamo contra un tercero por una lesión o enfermedad, su heredero, padre o madre, tutor legal o conservador y cualquier acuerdo o sentencia favorable obtenido por cualquiera de ellos estarán sujetos a nuestros derechos de retención y otros derechos, de la misma forma que si hubiera sido usted quien presentara el reclamo contra el tercero. Podemos asignar nuestros derechos de retención y de otro tipo para ejercerlos.

Sección 17 — Departamento de Asuntos de Veteranos de EE. UU.

En el caso de los servicios para tratar condiciones asociadas con el servicio militar y que la ley exige que sean proporcionados por el Departamento de Asuntos de Veteranos, no pagaremos a este departamento tales servicios y, si los cubrimos, tendremos derecho a solicitar un reembolso al departamento.

Sección 18 — Beneficios por responsabilidad civil del empleador o compensación del trabajador

Como se indica en el Capítulo 1, Sección 7, la compensación del trabajador generalmente debe pagar primero, antes que Medicare o nuestro plan. Por lo tanto, tenemos derecho a exigir los pagos primarios de acuerdo con la ley de compensación del trabajador o la ley de responsabilidad civil del empleador. Es posible que usted reúna los requisitos para recibir pagos u otros beneficios, incluidos los montos recibidos como compensación (a lo que colectivamente se le llama “beneficio financiero”), conforme a la compensación del trabajador o la ley de responsabilidad civil del empleador. Proporcionaremos los servicios cubiertos incluso si no está claro que tiene derecho a recibir el beneficio financiero, pero podremos recuperar el valor de cualquiera de los servicios cubiertos de las siguientes fuentes:

- De cualquier fuente que proporcione un beneficio financiero o de la cual deba recibirse un beneficio financiero.
- De usted, en la medida en que un Beneficio Financiero se brinde o sea pagadero, o habría sido necesario proveer o pagarse si usted hubiera intentado, con atención y constancia, establecer su derecho a recibir el Beneficio Financiero conforme a cualquier compensación del trabajador o ley de responsabilidad civil del empleador.

Sección 19 — Maternidad subrogada

En los casos en que una miembro recibe una compensación monetaria para tener un embarazo subrogado, nuestro plan solicitará el reembolso de todos los Cargos del Plan correspondientes a los servicios cubiertos que reciba en relación con la concepción, el embarazo o el parto. Un acuerdo de embarazo subrogado es aquel en que una mujer accede a quedar embarazada y entregar el bebé a otra persona o personas que tienen la intención de criar al niño.

Sección 20 — Arbitraje vinculante

La siguiente descripción del arbitraje obligatorio se aplica a los siguientes miembros:

- Todos los miembros que estén inscritos en un plan Kaiser Permanente Senior Advantage Individual con una fecha de vigencia anterior al 1 de enero de 2008; y
- Todos los miembros que estén inscritos en un plan Kaiser Permanente Senior Advantage Individual con una fecha de vigencia anterior al 1 de enero de 2008 y que no hayan renunciado expresamente al proceso de arbitraje vinculante en un plazo de 60 días calendario desde su fecha de vigencia de Senior Advantage.

Para todos los reclamos sujetos a esta sección “Arbitraje vinculante”, tanto los demandantes como los demandados renuncian a su derecho a un juicio por jurado o ante los tribunales, y aceptan recurrir al arbitraje vinculante. En la medida en que esta sección de “Arbitraje vinculante” sea aplicable a los reclamos presentados por las partes asociadas a Kaiser Permanente, habrá de aplicarse retroactivamente a todos los reclamos no resueltos que se acumulen antes de la fecha de vigencia de esta **Evidencia de Cobertura**. Tal aplicación retroactiva será obligatoria solo para las Partes de Kaiser Permanente.

Alcance del arbitraje

Las disputas habrán de someterse a un arbitraje vinculante si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- La reclamación surge de, o está relacionada con, una supuesta infracción de una obligación que conlleve, resulte de o esté relacionada con esta **Evidencia de Cobertura** o con una relación de una Parte asociada al miembro con Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Health Plan), incluida toda reclamación por negligencia médica u hospitalaria (una reclamación que indique que un producto o servicio médico era innecesario o no estaba autorizado, o bien que se prestó de forma incorrecta, negligente o incompetente), responsabilidad civil por los centros, o relacionada con la cobertura o prestación de servicios o productos, independientemente de las teorías jurídicas sobre las cuales se base la reclamación.
- El reclamo es afirmado por una o más Partes asociadas al miembro contra una o más Partes de Kaiser Permanente, o por una o más Partes de Kaiser Permanente contra una o más Partes asociadas al miembro.
- Las leyes vigentes no impiden el uso del arbitraje obligatorio para resolver la reclamación.

Los miembros inscritos en esta **Evidencia de Cobertura** renuncian a su derecho a un proceso con un jurado o un tribunal y aceptan el uso de un arbitraje vinculante, excepto en el caso que los siguientes tipos de reclamos no estén sujetos al arbitraje vinculante:

- Reclamaciones dentro de la jurisdicción del tribunal de demandas de menor cuantía.
- Reclamos sujetos al procedimiento de apelaciones de Medicare según corresponda a los miembros de Kaiser Permanente Senior Advantage (consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre las apelaciones de Medicare).
- Reclamaciones que no pueden estar sujetos al arbitraje vinculante según la legislación aplicable.

Como se indica en esta sección “Arbitraje vinculante”, las “partes de los miembros” incluyen a:

- Un miembro.
- Un heredero, familiar o representante personal del miembro.
- Cualquier persona que manifieste que surge una obligación para con dicha persona en virtud de la relación del miembro con una o más de las partes de Kaiser Permanente.

Las “Partes de Kaiser Permanente” incluyen:

- Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
- Kaiser Foundation Hospitals.
- The Permanente Medical Group, Inc.
- Southern California Permanente Medical Group.
- The Permanente Federation, LLC.
- The Permanente Company, LLC.
- Cualquier médico de Southern California Permanente Medical Group o de The Permanente Medical Group.
- Cualquier persona u organización cuyo contrato con cualquiera de las organizaciones identificadas anteriormente requiera el arbitraje de reclamaciones que presentan una o más de las Partes asociadas al miembro.
- Cualquier empleado o agente de cualquiera de las organizaciones antes mencionadas.

“Demandante” se refiere a una Parte asociada al miembro o a Kaiser Permanente que presente un reclamo, como se describe arriba. “Demandado” se refiere a una Parte asociada al miembro o a Kaiser Permanente contra quien se presenta un reclamo, como se describe arriba.

Reglamento

Los arbitrajes se realizarán de conformidad con las **Normativas de arbitrajes para Miembros de Kaiser Permanente supervisados por la Oficina del Administrador Independiente** (“Reglas de procedimiento”) desarrolladas por la Oficina del Administrador Independiente en consulta con Kaiser Permanente y la Junta Consultiva de Arbitraje. Si desea obtener copias del Reglamento, llame a nuestro Servicio a los Miembros.

Cómo iniciar el arbitraje

Los Demandantes deberán iniciar el arbitraje mediante la presentación de una petición de arbitraje. La Petición de Arbitraje deberá incluir las bases de la reclamación contra los Demandados; el monto que solicitan los Demandantes en el arbitraje por daños y perjuicios; los nombres, direcciones y números de teléfono de los Demandantes y su abogado, si lo hubiera; y los nombres de todos los Demandados. Los Demandantes deberán incluir en la petición de arbitraje todos los reclamos contra los Demandados sobre la base del mismo incidente, transacción o circunstancias relacionadas.

Notificación de la petición de arbitraje

La Petición de arbitraje deberá notificarse ante Health Plan, Kaiser Foundation Hospitals, KP Cal, LLC, The Permanente Medical Group, Inc., Southern California Permanente Medical Group, The Permanente Federation, LLC y The Permanente Company, LLC por medio de correo dirigido al Demandado a la siguiente dirección:

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Legal Department
1950 Franklin Street, 17th floor
Oakland, CA 94612

La notificación de ese demandado se considerará completa cuando se reciba. Cualquier otro Demandado, incluidos los particulares, deberá ser notificado de la manera establecida por el Código de Procedimiento Civil de California para una acción civil.

Honorarios por arbitraje

El Demandante deberá pagar un cargo único, no reembolsable, de \$150 por arbitraje, pagadero a la “Cuenta de arbitraje”, independientemente del número de reclamos presentados en la petición de arbitraje o del número de Demandantes o Demandados nombrados en la petición de arbitraje.

Cualquier Demandante que declare encontrarse en situación de suma penuria económica puede solicitar ante la Oficina del Administrador Independiente que se le exonere del pago de los honorarios por arbitraje y del pago de los honorarios y gastos del árbitro imparcial. Un Demandante que intente obtener dichas exoneraciones deberá llenar el Formulario de exoneración de honorarios y presentarlo en la Oficina del Administrador Independiente, al mismo tiempo que lo envía a los Demandados. El Formulario de exoneración de tarifas establece los criterios para la exoneración de tarifas y puede obtenerlo llamando a nuestro Servicio a los Miembros.

Número de árbitros

El número de árbitros puede afectar la responsabilidad de los Demandantes de pagar los honorarios y los gastos del árbitro imparcial (consulte las Reglas de procedimiento).

Si la Petición de Arbitraje intenta obtener el pago por daños por un total de \$200,000 o menos, la disputa deberá resolverse por medio de un solo árbitro imparcial, a menos que las partes acuerden por escrito, después de que surgió una disputa y se presentó una solicitud de arbitraje vinculante, que el arbitraje habrá de resolverse por dos árbitros representantes de las partes y un árbitro imparcial. El árbitro imparcial no tendrá autoridad para adjudicar una compensación monetaria por daños mayores a \$200,000.

Si la petición de arbitraje intenta obtener compensación monetaria por daños superiores a \$200,000, la disputa deberá ser resuelta y determinada por un árbitro imparcial y dos árbitros representantes de las partes interesadas, uno de ellos nombrado conjuntamente por todos los Demandantes y otro nombrado conjuntamente por todos los Demandados. Las partes que tengan derecho a elegir su árbitro representante pueden acordar renunciar a este derecho. Si todas las partes están de acuerdo, estos arbitrajes podrán ser resueltos por un solo árbitro imparcial.

Pago de los honorarios y los gastos de los árbitros

Health Plan pagará los honorarios y los gastos del árbitro imparcial en ciertas condiciones según se describe en las Reglas de Procedimiento. En todos los otros arbitrajes, los honorarios y los gastos del árbitro imparcial serán pagados equitativamente por los Demandantes y los Demandados.

Si las partes optan por seleccionar sus propios árbitros, los Demandantes serán responsables del pago de los honorarios y los gastos de su propio árbitro, nombrado por ellos, y los Demandados serán responsables del pago de los honorarios y los gastos de su propio árbitro.

Costos

A excepción de los honorarios y los gastos antes mencionados del árbitro imparcial y de lo estipulado en contrario por las leyes aplicables a los arbitrajes que se describen en esta sección “Arbitraje vinculante”, cada una de las partes será responsable de pagar los honorarios de sus propios abogados, los honorarios de testigos y otros gastos sufragados en la acusación o la defensa que se haga en contra o a favor de un reclamo, independientemente de la naturaleza del reclamo o de los resultados del arbitraje.

Disposiciones generales

Una reclamación deberá ser anulada y excluida para siempre si (1) en la fecha de la notificación de la Petición de arbitraje para la reclamación, en caso de que la reclamación haya sido afirmada en una acción civil, prescribiría para los Demandados notificados en virtud del estatuto aplicable de limitaciones, (2) los Demandantes no proceden con una diligencia razonable con la reclamación de arbitraje de conformidad con el Reglamento indicado en este documento o (3) la audiencia de arbitraje no comienza en un plazo de cinco años después de (a) la fecha de notificación de la Petición de arbitraje de acuerdo con los procedimientos establecidos en el presente documento, o (b) la fecha de presentación de una acción civil basada en el mismo incidente, transacción o circunstancias relacionadas con la reclamación, lo que ocurra primero. Un árbitro imparcial puede desestimar un reclamo por otras causas basándose en la presencia de motivos justificantes. Si una de las partes no asiste a la audiencia de arbitraje después de haber recibido la notificación correspondiente, el árbitro imparcial procederá a resolver la disputa en ausencia de dicha parte.

La Ley de Reforma de Indemnizaciones por Lesiones Médicas de California de 1975 (con sus enmiendas), incluidas las secciones que establecen el derecho de presentar pruebas de los pagos de seguros o de beneficios por incapacidad del paciente, la limitación de la recuperación por daños y perjuicios no económicos y el derecho de solicitar que una indemnización por daños y perjuicios futuros se ajuste a pagos periódicos, se aplicará a toda reclamación por negligencia profesional o cualquier otra reclamación, según lo permita o contemple la ley.

La sección “Arbitraje vinculante”, la Sección 2 de la Ley Federal de Arbitraje y las disposiciones del Código Procesal Civil de California relativas al arbitraje que estén vigentes en el momento de la aplicación del estatuto, en combinación con el Reglamento, habrán de regir los arbitrajes en la medida que no contradigan la sección “Arbitraje vinculante”. De acuerdo con la norma que se aplica según las Secciones 3 y 4 de la Ley Federal de Arbitraje, el derecho a arbitraje de conformidad con la sección “Arbitraje vinculante” no se rechazará, diferirá ni se evitará de ninguna otra manera a causa de que una disputa entre una parte del miembro y una parte de Kaiser Permanente involucre reclamaciones sujetas y no sujetas a arbitraje, o a causa de que una o más de las partes del arbitraje también sean una parte en un proceso judicial pendiente con un tercero que se desprenda de las mismas transacciones o de transacciones relacionadas y que implique la posibilidad de fallos o descubrimientos que pudieran estar en conflicto.

Capítulo 12 — Definición de términos importantes

Advantage Plus: Un paquete de beneficios suplementarios opcionales que puede comprar durante el periodo de inscripción anual y otros plazos limitados. **Este paquete de beneficios adicionales incluye beneficios de atención dental y artículos para la visión** por una prima mensual adicional que se suma a la prima del plan Senior Advantage (consulte el Capítulo 1, Sección 4.3 para obtener más información).

Asignación: Monto específico que se acredita a un miembro por el costo de un concepto. Si el costo de los conceptos o servicios que elija es mayor que la asignación, usted pagará la diferencia, que no se aplica al gasto de bolsillo máximo anual.

Centro de cirugía ambulatoria: Un centro de cirugía ambulatoria es una entidad que funciona exclusivamente con el fin de proporcionar servicios de cirugía ambulatoria a pacientes que no requieren hospitalización y cuya permanencia esperada no supera las 24 horas.

Periodo de inscripción anual: Periodo desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre de cada año durante el cual los miembros pueden cambiar de plan de salud o de medicamentos, o cambiarse a Original Medicare.

Apelación: Es lo que usted hace si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura de servicios de atención para la salud o de medicamentos recetados o del pago de los servicios o medicamentos que ya haya recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de cancelar los servicios que está recibiendo.

Facturación de saldos: Cuando un proveedor (como un médico o un hospital) factura a un paciente un monto que supera el costo compartido que permite el plan. Como miembro de nuestro plan, solo tiene que pagar su costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores “facturen el saldo” o de otro modo le cobren más que el costo compartido que nuestro plan dice que usted debe pagar.

Periodo de beneficios: La manera en la que tanto nuestro plan como Original Medicare miden su uso de los servicios de un centro de enfermería especializada (SNF). Un periodo de beneficios comienza el día que usted va a un hospital o a un centro de enfermería especializada y finaliza cuando transcurren 60 días consecutivos sin que reciba atención para pacientes hospitalizados (o atención en un SNF). Si usted ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada después de que finalizó un periodo de beneficios, comenzará un nuevo periodo de beneficios. No hay un límite en la cantidad de periodos de beneficios. No hay límite de cantidad de periodos de beneficios que puede tener.

Medicamento de marca: Un medicamento recetado que fabrica y comercializa la compañía farmacéutica que lo investigó y desarrolló originalmente. Los medicamentos de marca tienen fórmulas con el mismo principio activo que la versión genérica. Sin embargo, otros fabricantes producen y venden los medicamentos genéricos, que en general, no están disponibles hasta que vence la patente del medicamento de marca.

Etapa de Cobertura para Catástrofes: La etapa de beneficios de medicamentos de la Parte D en la que debe pagar un copago o coseguro bajo por sus medicamentos una vez que usted o terceros autorizados hayan gastado en su nombre \$7,400 en medicamentos cubiertos durante el año cubierto.

Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): Agencia federal que administra Medicare.

Coseguro: Monto que posiblemente tenga que pagar como costo compartido por servicios o medicamentos recetados, expresado como un porcentaje (por ejemplo, 20 %) de los cargos del plan.

Queja: El nombre formal para “presentar una queja” es “interponer una queja formal”. El proceso de quejas se utiliza solamente para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que usted recibe. También incluye quejas si su plan no cumple los plazos en el proceso de apelación.

Lista completa de medicamentos recetados disponibles (o “Lista de Medicamentos”): Una lista de medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF): Un centro de atención que proporciona principalmente servicios de rehabilitación tras una enfermedad o lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla o del lenguaje, y servicios de evaluación del entorno familiar.

Coordinación de beneficios (COB): La coordinación de beneficios es una cláusula que se usa para establecer el orden en que se pagan las reclamaciones cuando usted tiene otro seguro. Si tiene Medicare u otro seguro de salud o cobertura, cada tipo de cobertura se llama “pagador”. Cuando haya más de un pagador, habrá normas para la “coordinación de beneficios” que determinan cuál paga primero. El “pagador principal” paga lo que debe de sus facturas primero y luego envía el resto para que lo pague el “pagador secundario”. Sin embargo, si el pago que se nos deba se le envía directamente, la ley de Medicare le exige que usted nos pague. En algunos casos puede haber un tercer pagador. Consulte el Capítulo 1, Sección 7 y el Capítulo 11 (Sección 8) para obtener más información.

Copago: Una cantidad que se le puede pedir que pague como su parte del costo del servicio o suministro médico, como una consulta al médico, una visita al hospital como paciente ambulatorio o un medicamento recetado. El copago es una cantidad fija (por ejemplo, \$10) y no un porcentaje.

Costo compartido: El monto que un miembro debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. (Son adicionales a la prima mensual del plan). Los costos compartidos incluyen una combinación de cualquiera de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier monto de deducible que un plan imponga antes de que empiece a cubrir sus medicamentos o servicios; (2) cualquier monto fijo de “copago” que un plan requiera cuando recibe medicamentos o servicios específicos, o (3) cualquier monto de “coseguro” como porcentaje del monto total pagado por un medicamento o servicio, que un plan requiere cuando recibe un medicamento o servicio específico. **Nota:** En algunos casos, es posible que no tenga que pagar todos los costos compartidos correspondientes al momento de recibir los servicios, situación en la le enviaremos más adelante una factura por el costo compartido. Por ejemplo, si recibe atención no preventiva durante una consulta de atención preventiva programada, es posible que después le enviemos su factura del costo compartido correspondiente a la atención no preventiva. Para los productos que solicite por anticipado, usted cubre el costo compartido vigente el día de la orden (aunque no cubriremos el artículo a menos que usted todavía tenga cobertura en la fecha de entrega) y es posible que deba cubrir el costo compartido cuando ordene el artículo. En el caso de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, la fecha del pedido es la fecha en que la farmacia procesa el pedido después de haber recibido toda la información necesaria para surtir la receta.

Nivel de costo compartido: Todos los medicamentos de la lista de medicamentos cubiertos forman parte de uno de seis niveles de costo compartido. En general, entre más alto sea el nivel de costo compartido, más deberá pagar por el medicamento.

Determinación de cobertura: Una decisión acerca de si un medicamento recetado está cubierto en nuestro plan, y el monto, si lo hubiera, que usted debe pagar por ese medicamento. En general, si lleva su receta médica a una farmacia y la farmacia le informa que el medicamento no tiene cobertura por medio de nuestro plan, eso no es una determinación de cobertura. Debe llamar o escribir a nuestro plan para solicitar una decisión formal sobre la cobertura. Las determinaciones de cobertura se llaman “decisiones sobre la cobertura” en este documento.

Medicamentos cubiertos: El término que usamos para referirnos a los medicamentos recetados que tienen cobertura por parte de nuestro plan.

Servicios cubiertos: El término que usamos para referirnos a los suministros y servicios de atención para la salud que tienen cobertura a través de nuestro plan.

Cobertura acreditable de medicamentos recetados: Cobertura de medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando se vuelven elegibles para recibir Medicare normalmente pueden mantenerla sin pagar una multa en caso de que decidan posteriormente inscribirse en una cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Atención de custodia: La atención de custodia es la que se proporciona en un hogar para ancianos, centro de cuidados paliativos u otro centro de atención cuando no se necesita atención médica especializada o atención de enfermería especializada. La atención de custodia que proporcionan personas que no tienen habilidades ni capacitación profesionales, incluye ayudar con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, comer, acostarse o levantarse de la cama o de una silla de ruedas, desplazarse y usar el baño. Además, puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas hacen por sí mismas, como ponerse gotas en los ojos. Medicare no paga la atención de custodia.

Tarifa de costos compartidos diaria: Es posible que se aplique una “tarifa de costo compartido diaria” cuando su médico le recete un suministro mensual de determinados medicamentos y se le pida a usted pagar un copago. La tarifa de costo compartido diaria es el copago dividido entre el número de días en un suministro mensual. El siguiente es un ejemplo: Si el copago para un suministro de 1 mes de un medicamento es de \$30 y si su plan define un mes como 30 días, entonces su “tarifa de costos compartidos diaria” es de \$1 diario.

Deducible: El monto que debe pagar por la atención médica o los medicamentos recetados antes de que pague nuestro plan.

Dentista de DeltaCare USA: Un dentista que proporciona servicios de odontología general y que ha aceptado proporcionar servicios cubiertos por DeltaCare USA a los miembros de Advantage Plus.

Especialista de DeltaCare USA: Un dentista que proporciona servicios especializados y ha aceptado proporcionar servicios cubiertos por DeltaCare USA a los miembros de Advantage Plus.

Desafiliarse o cancelación de la afiliación: Proceso de finalización de su membresía en nuestro plan.

Tarifa por entrega: Tarifa impuesta cada vez que se surten medicamentos cubiertos para pagar el costo de surtir una receta médica, como, por ejemplo, el tiempo que le lleva al farmacéutico preparar y empaquetar el medicamento recetado.

Plan elegible dual de necesidades especiales (D-SNP): Los D-SNP están destinados a personas que tienen derecho tanto a Medicare (título XVIII de la Ley de Seguridad Social) como a asistencia médica de un plan estatal de Medicaid (título XIX). Algunos estados cubren ciertos costos de Medicare, de acuerdo con la elegibilidad de la persona.

Equipo médico duradero (DME): Determinado equipo médico que pide el médico por motivos médicos. Una emergencia médica ocurre cuando, por ejemplo: andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para personas con diabetes, bomba de infusión intravenosas, dispositivos generadores del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital que ordena un proveedor para su uso en el hogar.

Emergencia: Una emergencia médica es una situación en la que usted u otra persona prudente sin experiencia profesional, pero con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si cursa un embarazo, la pérdida de un bebé no nacido), la pérdida de una extremidad o de la función de una extremidad, o la insuficiencia grave de una función del organismo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o una condición médica que empeora rápidamente.

Atención de emergencia: Servicios cubiertos que (1) presta un proveedor calificado para proporcionar servicios de emergencia, y (2) necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.

Atención dental de emergencia: Para miembros que están inscritos en Advantage Plus, atención proporcionada por un dentista para tratar una afección dental que se manifiesta como un síntoma de suficiente gravedad, que incluye dolor intenso que, de no tratarse de inmediato, cabría la posibilidad razonable de que tenga como consecuencia: (1) poner en grave riesgo la salud dental del miembro o (2) deficiencia severa de las funciones dentales. “Razonablemente” en este caso significa que un miembro aplica un juicio prudente para determinar que hay una emergencia dental y se comunica con el dentista de DeltaCare USA para obtener atención de emergencia. Si el dentista no está disponible, los miembros deben llamar al Servicio al cliente de Delta Dental antes de recibir atención de otro dentista, si esto es razonablemente posible considerando la naturaleza de la situación al **1-877-644-1774** de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, los 7 días de la semana; del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m. EST, (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**). Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre la cobertura de Advantage Plus y DeltaCare USA.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o trastorno de salud mental que se manifiesta con síntomas agudos (incluido el dolor intenso) y de la que una persona no profesional prudente con conocimientos promedio de salud y medicina consideraría razonablemente que si no recibe atención médica inmediata podría causar:

- Riesgo grave para la salud de la persona o en el caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer o del bebé en gestación.
- Se podrían deteriorar de manera grave las funciones corporales.
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.

Evidencia de Cobertura (EOC) y entrega de información: Este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula añadida u otra cobertura opcional seleccionada, que explican cuál es su cobertura, qué debemos hacer, cuáles son sus derechos y también sus responsabilidades como miembro de nuestro plan.

Excepción: Un tipo de determinación de cobertura que, en caso de ser aprobada, le permite obtener un medicamento que no forma parte de nuestra lista de medicamentos recetados disponibles (una excepción a dicha lista) o un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido más bajo (una excepción en el nivel de costos compartidos).

Medicamento excluido: Un medicamento que no es un “medicamento cubierto de la Parte D”, según se define en el código 42 U.S.C., Sección 1395w-102(e).

Beneficio Adicional: Programa de Medicare o del estado que ayuda a las personas con bajos ingresos y pocos recursos a pagar los costos del programa para medicamentos recetados de Medicare, tales como las primas, los deducibles y el coseguro.

Medicamento genérico: Un medicamento recetado que cuenta con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) como producto que incluye los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Generalmente, los medicamentos “genéricos” son tan eficaces como los medicamentos de marca y por lo general cuestan menos.

Queja formal: Un tipo de queja que presenta sobre nuestro plan, los proveedores o las farmacias, y que incluye una queja sobre la calidad de la atención que recibe. Esta queja no abarca disputas sobre pagos ni cobertura.

Auxiliar de salud a domicilio: Una persona que proporciona servicios que no requieren la habilidad de un enfermero titulado o de un terapeuta, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el inodoro, vestirse o hacer los ejercicios indicados por el médico).

Atención médica a domicilio: Atención de enfermería especializada y otros servicios de atención para la salud que usted recibe en casa para el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos se incluyen en el Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4, Sección 2. Cubriremos su atención médica a domicilio de acuerdo con las pautas de Medicare. La atención médica a domicilio puede incluir los servicios de un auxiliar de salud a domicilio si los servicios forman parte del plan de salud domiciliar para su enfermedad o lesión. Estos no están cubiertos a menos que también se le proporcione un servicio especializado cubierto. Los servicios de atención a domicilio no incluyen los servicios de limpieza, servicios de alimentos ni atención de enfermería de tiempo completo en el hogar.

Cuidados paliativos: beneficio que brinda tratamiento especial para un miembro certificado médicamente como paciente terminal. lo que significa que tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de los centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si desea elegir cuidados paliativos y continuar pagando primas, aún es miembro de su plan. Aún puede obtener todos los servicios médicamente necesarios como así también los beneficios suplementarios que ofrecemos.

Hospitalización de pacientes hospitalizados: Una hospitalización es cuando se le admite formalmente en el hospital para que reciba servicios médicos especializados. Incluso si pasa la noche en el hospital, es posible que aún pueda considerarse un “paciente ambulatorio”.

Monto de Ajuste Mensual Relacionado con los Ingresos (IRMAA): Si su ingreso bruto ajustado y modificado como se informa en su declaración de impuestos del IRS de hace dos años está por encima de un cierto monto, pagará el monto de la prima estándar y un Monto de Ajuste Mensual Relacionado con los Ingresos (IRMAA). El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Puesto que menos de 5 % de las personas que tienen Medicare se ven afectadas por este ajuste, la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

Límite de Cobertura Inicial: El límite máximo de cobertura durante la Etapa de Cobertura Inicial.

Etapa de cobertura inicial: Es la etapa anterior a cuando el costo total de sus medicamentos alcanza el monto de **\$4,660**, incluyendo lo que usted haya pagado y lo que nuestro plan haya pagado en su nombre en el año.

Periodo de Inscripción Inicial: Cuando usted reúne los requisitos para participar en Medicare por primera vez; es el periodo en el que puede inscribirse a Medicare Parte A y Parte B. Si reúne los requisitos para participar en Medicare al cumplir los 65 años de edad, su Periodo de Inscripción Inicial es el periodo de siete meses que inicia tres meses antes del mes en el que usted cumpla 65 años, incluido el mes en el que cumpla 65 años, y termina tres meses después del mes en el que cumpla 65 años.

Atención de paciente hospitalizado: Atención médica que recibe durante la hospitalización en un hospital general de atención de problemas médicos agudos.

Kaiser Foundation Health Plan (Health Plan): Kaiser Foundation Health Plan, Inc. de la región Norte de California es una corporación sin fines de lucro y una organización de Medicare Advantage. En la **Evidencia de Cobertura** a veces se hace referencia a Health Plan como “nosotros” o “nos”.

Kaiser Foundation Hospital: Un hospital de la red que es propiedad de Kaiser Foundation Hospitals y está administrado por este grupo.

Kaiser Permanente: Health Plan, Medical Group y Kaiser Foundation Hospitals.

Kaiser Permanente Region (Región): Una organización de Kaiser Foundation Health Plan que administra un programa de servicio directo de atención médica. Cuando se encuentra fuera de nuestra área de servicio, puede recibir la atención médica necesaria desde el punto de vista médico y atención continua para condiciones crónicas de parte de proveedores designados en otra área de servicio de la región de Kaiser Permanente. Para obtener más información, consulte la Capítulo 3, Sección 2.4.

Hospital de cuidados a largo plazo: Un hospital de cuidados intensivos certificado por Medicare en el que generalmente se ofrecen servicios cubiertos por Medicare, como rehabilitación integral, terapia respiratoria, tratamientos de traumatismo de cráneo y control del dolor. No son centros de cuidados a largo plazo como los centros de atención para pacientes convalecientes o con servicios de vida asistida.

Subsidio para bajos ingresos (LIS): Ver “Beneficio Adicional”.

Monto de gastos máximos de bolsillo: Lo máximo que usted paga de bolsillo durante el año calendario por los servicios de la Parte A y la Parte B cubiertos dentro de la red. Los montos que paga por las primas de su plan, por las primas de Medicare Parte A y Parte B, y por los medicamentos recetados de la Parte D no cuentan para el monto del gasto máximo de bolsillo.

Medicaid (o asistencia médica): Un programa federal y estatal conjunto que ayuda con los costos médicos a algunas personas de bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid estatales pueden ser diferentes en cada estado, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted reúne los requisitos para Medicare y Medicaid.

Servicios o atención médica: Servicios de atención médica o artículos. Algunos ejemplos de artículos de atención médica incluyen equipo médico duradero, anteojos y medicamentos que cubren la Medicare Parte A o Parte B, pero no los medicamentos que cubre Medicare Parte D.

Medical Group: Es la red de proveedores del plan, que tienen un contrato con nuestro plan para proporcionarle los servicios cubiertos. El nombre de nuestro grupo médico es The Permanente Medical Group, Inc., una corporación profesional con fines de lucro.

Indicación médicamente aceptada: Uso de un medicamento que ha aprobado la Administración de Alimentos y Medicamentos o sustentado en ciertos libros de referencia.

Necesario desde el punto de vista médico: Servicios, artículos o medicamentos que se necesitan para prevenir, diagnosticar o tratar su condición médica y que reúnen los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicare: Programa federal de seguro para personas mayores de 65 años, para algunas personas menores de 65 años con ciertas incapacidades y para personas que padecen enfermedad renal en fase terminal (generalmente, las que tienen insuficiencia renal permanente o que necesitan diálisis o trasplante de riñón).

Periodo de inscripción abierta de Medicare Advantage: El periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo durante el cual los miembros de un plan de Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiarse a Original Medicare durante este periodo, también puede inscribirse en un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare en ese momento. El Periodo de Inscripción Abierta anual de Medicare Advantage también está disponible por un periodo de 3 meses después de que una persona resulta elegible para Medicare por primera vez.

Plan Medicare Advantage (MA): Llamado en ocasiones Medicare Parte C, es un plan que ofrece una compañía privada que tiene contrato con Medicare para proporcionarle todos sus beneficios de Medicare Parte A y Parte B. Un plan de Medicare Advantage puede ser: (i) un plan de una organización para el mantenimiento de la salud (HMO), (ii) una organización de proveedores preferidos (PPO), (iii) un plan de pago por servicio privado (PFFS) o (iv) un plan cuenta de ahorros médicos (MSA) de Medicare. Además de elegir el tipo de plan, un plan de Medicare Advantage de una HMO o PPO también puede ser un plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen Medicare Parte D (cobertura para medicamentos de venta con receta). Estos planes se llaman **Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados**.

Programa de Descuento de la Etapa de Intervalo en la Cobertura de Medicare: Un programa que proporciona descuentos en la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos de la Parte D para los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la Etapa de Intervalo en la Cobertura y que todavía no reciben “Beneficio Adicional”. Los descuentos se basan en los acuerdos entre el gobierno federal y algunos fabricantes de medicamentos.

Servicios cubiertos por Medicare: Servicios cubiertos por Medicare Parte A y Parte B. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios que cubren Medicare Parte A y Medicare Parte B. El término “servicios cubiertos” no incluye los beneficios adicionales, tales como los artículos de la visión, dentales o audífonos, que puede ofrecer un plan de Medicare Advantage.

Medicare Health Plan: Un plan de salud de Medicare es un plan que ofrece una compañía privada que tiene contrato con Medicare para proporcionar beneficios de la Parte A y la Parte B a las personas con Medicare que se inscriban en el plan. El término incluye todos los planes de Medicare Advantage, planes de Medicare Cost, planes de necesidades especiales, programas de demostración o piloto, y Programas de Atención Integral para las Personas de la Tercera Edad (PACE).

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Medicare Parte D): Seguro para ayudar a pagar los medicamentos recetados, las vacunas, los productos biológicos y algunos artículos para pacientes ambulatorios que no cubre Medicare Parte A o Parte B.

“Medigap” (Seguro Suplementario de Medicare): Seguro suplementario de Medicare que venden las compañías privadas de seguros para llenar los “espacios” de Original Medicare. Las pólizas de Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan de Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

Miembro (Miembro de nuestro Plan o “Miembro del Plan”): Una persona con Medicare que reúne los requisitos para obtener los servicios cubiertos, que está inscrita en nuestro plan y cuya inscripción fue confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Servicio a los Miembros: Un departamento de nuestro plan que tiene como responsabilidad responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas formales y apelaciones.

Farmacia de la red: Farmacia que tiene un contrato con nuestro plan en la que los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, solo se cubren sus recetas médicas si se surten en una de las farmacias de la red.

Médico de la red: Cualquier médico certificado que trabaje para el Medical Group o cualquier médico certificado contratado para prestar servicios a nuestros miembros (excepto los médicos contratados solo para brindar servicios por referencia).

Proveedor de la red: “Proveedor” es el término general para designar a los médicos, otros profesionales de atención médica (incluidos, entre otros, asistentes médicos, enfermeros con práctica médica y enfermeros), hospitales y otros centros de atención médica que están acreditados o certificados por Medicare y el estado para proporcionar servicios de atención para la salud. Los “proveedores de la red” tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como la totalidad del pago por los servicios prestados y, en algunos casos, para coordinar y proporcionar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. A los proveedores de la red también se les llama “proveedores del plan”.

Determinación de la organización: Determinación de nuestro plan cuando decide si los conceptos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar por los conceptos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se llaman “decisiones sobre la cobertura” en este documento.

Original Medicare (“Medicare Tradicional” o Medicare con “Pago por servicio”): El gobierno ofrece Original Medicare y no un plan de salud privado, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. En el caso de Original Medicare, los servicios de Medicare tienen cobertura mediante los pagos que reciben los médicos, los hospitales y otros proveedores de atención médica según lo establece el Congreso. Usted puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepte Medicare. Debe pagar el deducible. Medicare paga su parte de la cantidad aprobada por Medicare y Usted paga la suya. Original Medicare tiene dos partes: La Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico) y está disponible en todo el territorio de Estados Unidos.

Farmacia fuera de la red: Farmacia que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene en farmacias fuera de la red no tienen cobertura a través de nuestro plan a menos que se apliquen determinadas condiciones (consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener más información).

Proveedor fuera de la red o centro de atención fuera de la red: Un proveedor o centro de atención que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que nuestro plan no emplea, posee u opera.

Gastos de bolsillo: Consulte la definición de “Costo Compartido” proporcionada anteriormente. También se hace referencia como “gastos de bolsillo” del miembro al requisito de costo compartido que un miembro debe pagar por una parte de los servicios o medicamentos que recibe.

Plan PACE: Un plan del Programa de Atención Integral para las Personas de la Tercera Edad (PACE) combina servicios de atención para la salud, social y cuidados a largo plazo (LTC) para las personas cuyo estado de salud es delicado, con el objetivo de ayudar a las personas a ser independientes en su comunidad (en lugar de mudarse a un centro de adultos mayores y personas con discapacidad) durante el tiempo que sea posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben tanto los beneficios de Medicare como de Medicaid a través del plan.

Parte C: Consulte “Plan de Medicare Advantage (MA)”.

Parte D: Programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare.

Medicamentos de la Parte D: Medicamentos que la Parte D puede cubrir. Podemos o no ofrecer todos los medicamentos de la Parte D. El Congreso ha excluido de la Parte D la cobertura de ciertas categorías de medicamentos. Todos los planes deben cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Penalización por inscripción tardía en la Parte D: Una cantidad que se agrega a su prima mensual de la cobertura de Medicare para medicamentos si usted se queda sin cobertura acreditable (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare) durante un periodo continuo de 63 días o más luego de que resulta elegible por primera vez para ingresar a un plan de la Parte D.

Plan: Kaiser Permanente Senior Advantage.

Cargos del Plan: Cargos del Plan se refiere a lo siguiente:

- En el caso de servicios prestados por el Medical Group o Kaiser Foundation Hospitals, los cargos en el cronograma de Health Plan del Medical Group y los cargos de Kaiser Foundation Hospitals por servicios prestados a los miembros.
- En el caso de los servicios por los que se paga por cápita a un proveedor (excepto el Medical Group o Kaiser Foundation Hospitals), los cargos del cronograma de cargos que Kaiser Permanente negocia con el proveedor al que se paga per cápita.
- En el caso de los artículos obtenidos en una farmacia que sea propiedad y esté dirigida por Kaiser Permanente, la cantidad que la farmacia cobraría al miembro por un artículo no cubierto en su plan de beneficios (este monto es un estimado que comprende lo siguiente: los costos por la compra, el almacenamiento y la dispensación de medicamentos, los costos directos e indirectos de brindar a los Miembros los servicios de farmacia de Kaiser Permanente y la contribución del programa de farmacia a los requisitos de ingresos netos del Health Plan).
- Los cargos por cualquier otro servicio, los pagos que realiza Kaiser Permanente por los servicios o, si Kaiser Permanente resta los costos compartidos de sus pagos, el monto que Kaiser Permanente debería haber pagado si no hubiera restado los costos compartidos.

Cuidados posestabilización: Servicios necesarios desde el punto de vista médico relacionados con su condición médica de emergencia y que usted recibe después de que su médico tratante determina que la afección es clínicamente estable. Se lo considera clínicamente estable cuando el médico tratante cree, dentro de probabilidades médicas razonables y de acuerdo con normas médicas reconocidas, que se le puede dar de alta o trasladar sin peligro, y que no se espera que su afección empeore significativamente durante o después del proceso de alta o de traslado.

Plan de la Organización de proveedores preferidos (PPO): Plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que acordaron tratar a los miembros del plan por un pago específico. Un plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, ya sea por medio de proveedores de la red o que no pertenecen a la red. Los costos compartidos de los miembros generalmente serán más altos cuando reciban los beneficios del plan de proveedores que no pertenecen a la red. Los planes de PPO tienen un límite anual en los gastos de bolsillo por servicios que se reciben de proveedores (preferidos) de la red y un límite más elevado en los gastos de bolsillo combinados totales por servicios de proveedores (preferidos) de la red y (no preferidos) que no pertenecen a la red.

Prima: Pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención médica para la cobertura de atención médica y medicamentos recetados.

Proveedor de atención primaria (PCP): El médico u otro proveedor al que usted consulta primero por problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier proveedor de atención médica.

Autorización previa: Aprobación con antelación para recibir servicios o ciertos medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Cuadro de Beneficios Médicos en el Capítulo 4 y descrito en el Capítulo 3, Sección 2.3. Los medicamentos cubiertos que requieren autorización previa se detallan en la lista de medicamentos recetados disponibles.

Prostética y ortopedia: Dispositivos médicos que incluyen, entre otros: aparatos ortopédicos para los brazos, la espalda y el cuello, extremidades artificiales, ojos artificiales y dispositivos necesarios para reemplazar una función o una parte interna del cuerpo, lo que incluye suministros para ostomía y urología, y terapia nutricional entérica y parenteral.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO): Un grupo de médicos y otros expertos de atención médica que trabajan para el gobierno federal para supervisar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Servicios de Rehabilitación: estos servicios incluyen la fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Área de servicio: Un área geográfica donde debe vivir para inscribirse a un plan de salud particular. En el caso de los planes que restringen los médicos y hospitales que puede usar, generalmente es el área donde puede obtener servicios de rutina (servicios que no son de emergencia). Nuestro plan debe cancelar su membresía si usted se muda permanentemente fuera de nuestra área de servicio.

El área de servicio de la región del Norte de California se describe en el Capítulo 1, Sección 2.2. Para cumplir con los objetivos relacionados con primas, costos compartidos, inscripciones y cancelación de la afiliación, hay varios planes Senior Advantage en nuestra área de servicio de la región, que se describen en la **Evidencia de Cobertura**. Sin embargo, para obtener los servicios cubiertos, recibe atención de proveedores de la red en cualquier lugar de nuestra área de servicio de la región.

Servicios: Artículos o servicios de atención para la salud.

Atención en un centro de enfermería especializada (SNF): Atención de enfermería especializada y servicios de rehabilitación proporcionados diariamente y de manera continua en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de servicios incluyen la fisioterapia e inyecciones intravenosas que solo pueden administrar una enfermera titulada o un médico.

Periodo de inscripción especial: Tiempo establecido en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos, o regresar a Original Medicare. Estas son algunas de las situaciones en las que sería elegible para un periodo de inscripción especial: si se muda fuera del área de servicio, si recibe “Beneficio Adicional” con los costos de los medicamentos recetados, si se muda a un hogar para ancianos o si incumplimos nuestro contrato con usted.

Plan para necesidades especiales: Tipo especial de plan de Medicare Advantage que proporciona atención médica más especializada para grupos específicos de personas, tales como las que tienen Medicare y Medicaid, que residen en un hogar para ancianos o que tienen determinadas condiciones médicas crónicas.

Medicamentos especializados: Medicamentos de costo muy alto que cuentan con la aprobación de la FDA y se incluyen en nuestra lista de medicamentos recetados disponibles.

Ingresos suplementarios del Seguro Social (SSI): Beneficio mensual que el Seguro Social paga a personas de bajos ingresos y recursos limitados que están discapacitadas, están ciegas o de 65 años o más. Los beneficios de SSI no son lo mismo que los beneficios del Seguro Social.

Servicios necesarios con urgencia: Servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, siempre que los proveedores de la red no estén disponibles o no se pueda acceder a ellos temporalmente o cuando usted está temporalmente fuera de nuestra área de servicio. Por ejemplo, si necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios se deben necesitar de inmediato y ser médicamente necesarios.

Aviso de no discriminación

Kaiser Permanente cumple con las leyes federales de derechos civiles y no discrimina por raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Kaiser Permanente no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color, país de origen, discapacidad o sexo.

Además, nosotros:

- proporcionamos ayuda y servicios sin costo a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como:
 - intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - información por escrito en otros formatos, como letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles
- proporcionamos servicios de idiomas sin costo a las personas cuya lengua materna no sea el inglés, como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Servicio a los Miembros (Member Services) al **1-800-443-0815** (línea TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana.

Si usted cree que Kaiser Permanente no proporcionó estos servicios o discriminó de alguna forma ya sea por raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja por escrito con nuestro coordinador de derechos civiles en One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612 o llamar a Servicio a los Miembros al número que aparece arriba. Puede presentar una queja por correo o por teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarle. También puede presentar una queja informal en la Oficina de Derechos Civiles (Civil Rights Office) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) de forma electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles que está disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo en: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o por teléfono al: **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (línea TDD). Los formularios de quejas informales están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Multi-Language Insert

Multi-language Interpreter Services

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 **1-800-443-0815 (TTY 711)**。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 **1-800-443-0815 (TTY 711)**。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi **1-800-443-0815 (TTY 711)**. sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.



Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 **1-800-443-0815 (TTY 711)** 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول . سيقوم شخص ما يتحدث العربية (**TTY 711**) **1-800-443-0815** على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على . بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें **1-800-443-0815 (TTY 711)**. पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portugués: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer **1-800-443-0815 (TTY 711)**. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、**1-800-443-0815 (TTY 711)** にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente Senior Advantage

MÉTODO	Servicio a los Miembros: información de contacto
TELÉFONO	1-800-443-0815 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m. Servicio a los Miembros también ofrece servicios de interpretación para las personas que no hablan inglés.
LÍNEA TTY	711 Las llamadas a este número no tienen costo. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.
CORREO POSTAL	Su oficina local de Servicio a los Miembros (consulte el Directorio de Proveedores para obtener ubicaciones).
SITIO WEB	kp.org

Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico

El Programa de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP) es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para dar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos locales a personas que tienen Medicare. Consulte la Capítulo 2, Sección 3, para obtener información de contacto de SHIP.

Declaración de revelación de la PRA: Según la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos de 1995, ninguna persona está obligada a responder una solicitud de información, a menos que incluya un número válido de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). El número de control de la OMB válido para esta solicitud de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.