

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2027

Evidencia de Cobertura para 2027:

Beneficios y servicios de salud y cobertura para medicamentos de Medicare como miembro de BlueMedicare Value (PPO)

Este documento brinda información sobre su cobertura de salud y medicamentos de Medicare del 1 de enero al 31 de diciembre de 2027. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para comprender lo siguiente:

- La prima y el costo compartido de nuestro plan.
- Sus beneficios médicos y de medicamentos.
- Cómo presentar un reclamo si no está conforme con un servicio o un tratamiento.
- Cómo comunicarse con nosotros.
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

Si tiene preguntas sobre este documento, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. Esta llamada es gratuita.

Este plan, BlueMedicare Value (PPO), es ofrecido por Florida Blue Medicare. (Cuando esta *Evidencia de Cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a Florida Blue Medicare. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a BlueMedicare Value [PPO]).

Este documento está disponible sin cargo en *inglés*.

Esta información está disponible en formatos alternativos, como letra grande, audio y braille.

Los beneficios, las primas, los deducibles o los copagos y coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2028.

Nuestro Formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso sobre cualquier cambio que pueda afectarle con al menos 30 días de antelación.

Tabla de contenidos

CAPÍTULO 1: Primeros pasos como miembro	6
SECCIÓN 1 Es miembro de BlueMedicare Value (PPO)	6
SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan.....	7
SECCIÓN 3 Materiales importantes relacionados con la membresía	8
SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2027	10
SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan	15
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado el registro de membresía del plan	19
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	19
CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos	22
SECCIÓN 1 Contactos de BlueMedicare Value (PPO).....	22
SECCIÓN 2 Cómo obtener ayuda de Medicare	31
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP).....	32
SECCIÓN 4 Organización para la Mejora de la Calidad (QIO)	33
SECCIÓN 5 Seguro Social	34
SECCIÓN 6 Medicaid	35
SECCIÓN 7 Programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos con receta	36
SECCIÓN 8 Junta de Jubilación para Ferroviarios (RRB)	40
SECCIÓN 9 Si tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador	41
CAPÍTULO 3: Cómo usar nuestro plan para recibir servicios médicos	42
SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan.....	42
SECCIÓN 2 El uso de proveedores de la red y fuera de la red para obtener atención médica.....	43
SECCIÓN 3 Cómo recibir servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad de atención de urgencia.....	46
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si se le factura directamente el costo total de los servicios cubiertos?	49
SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica	49
SECCIÓN 6 Reglas para recibir atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica.....	51
SECCIÓN 7 Reglas para la posesión de equipo médico duradero	53

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)55

SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	55
SECCIÓN 2	La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos...	58
SECCIÓN 3	Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones).....	138

CAPÍTULO 5: Uso de la cobertura del plan para los medicamentos de la Parte D 144

SECCIÓN 1	Reglas básicas de la cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan.....	144
SECCIÓN 2	Surta su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan.....	145
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la Lista de Medicamentos de nuestro plan.....	149
SECCIÓN 4	Medicamentos con restricciones de cobertura.....	151
SECCIÓN 5	Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto como le gustaría.....	152
SECCIÓN 6	Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año.....	155
SECCIÓN 7	Tipos de medicamentos que no cubrimos	158
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta.....	159
SECCIÓN 9	Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	159
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos.....	161

CAPÍTULO 6: Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D..... 164

SECCIÓN 1	Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D.....	164
SECCIÓN 2	Etapas de pago de medicamentos para miembros de BlueMedicare Value (PPO)	166
SECCIÓN 3	Su <i>Explicación de Beneficios (EOB) de la Parte D</i> explica en qué etapa de pago se encuentra.....	167
SECCIÓN 4	La Etapa del deducible.....	168
SECCIÓN 5	La Etapa de cobertura inicial	169
SECCIÓN 6	La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas	174
SECCIÓN 7	Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D.....	174

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos	177
SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte por servicios o medicamentos cubiertos	177
SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió	180
SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y le informaremos sobre nuestra decisión	181
CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades.....	183
SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales	183
SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan	195
CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)	198
SECCIÓN 1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una preocupación	198
SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada	199
SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema.....	199
SECCIÓN 4 Una guía para las decisiones de cobertura y las apelaciones.....	200
SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	203
SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	211
SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto	222
SECCIÓN 8 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto	227
SECCIÓN 9 Cómo elevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5	232
SECCIÓN 10 Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio de atención al cliente u otras preocupaciones	235
CAPÍTULO 10: Cancelación de su membresía en nuestro plan	240
SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan.....	240
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?.....	240
SECCIÓN 3 Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan	243
SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos, servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	244

SECCIÓN 5	BlueMedicare Value (PPO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones.....	244
CAPÍTULO 11: Avisos legales		247
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes.....	247
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	247
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare	247
SECCIÓN 4	Derechos adicionales de subrogación	250
SECCIÓN 5	Aviso sobre Florida Blue y Blue Cross and Blue Shield Association	251
CAPÍTULO 12: Definiciones.....		252

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Es miembro de BlueMedicare Value (PPO)

Sección 1.1 Usted está inscrito en BlueMedicare Value (PPO), que es un plan PPO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y eligió obtener su cobertura de medicamentos y salud de Medicare a través de nuestro plan, BlueMedicare Value (PPO). Nuestro plan cubre todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, el costo compartido y el acceso a los proveedores de este plan difieren de Medicare Original.

BlueMedicare Value (PPO) es un plan Medicare Advantage PPO (en inglés, PPO significa organización de proveedores preferidos). Al igual que todos los planes de salud de Medicare, este plan PPO de Medicare está aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada.

Sección 1.2 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura*

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo BlueMedicare Value (PPO) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos* (Formulario) y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre cambios en su cobertura o condiciones que la afectan. En ocasiones, estos avisos se llaman *cláusulas adicionales o enmiendas*.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en BlueMedicare Value (PPO), entre el 1 de enero de 2027 y el 31 de diciembre de 2027.

Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios del plan BlueMedicare Value (PPO) después del 31 de diciembre de 2027. También podemos decidir dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2027.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar el plan BlueMedicare Value (PPO) todos los años. Puede seguir recibiendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo nuestro plan y Medicare renueva la aprobación de nuestro plan.

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre y cuando cumpla con todas estas condiciones:

- Tener la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Vivir en nuestra área geográfica de servicio (descrita en la Sección 2.2). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área de servicio geográfico, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- Ser ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o no ciudadano elegible.

Sección 2.2 Área de servicio del plan para BlueMedicare Value (PPO)

BlueMedicare Value (PPO) solo está disponible para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe seguir viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación:

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados de Florida: Bay, Calhoun, Escambia, Franklin, Gadsden, Jefferson, Leon, Liberty, Okaloosa, Santa Rosa, Wakulla y Walton

Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, tendrá un período de inscripción especial para cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare en su nueva localidad.

Si se muda o cambia de dirección postal, también es importante que llame al Seguro Social. Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 2.3 Ciudadano o residente legal de los Estados Unidos

Para ser miembro de un plan de salud de Medicare, debe ser ciudadano o nacional de los EE. UU., o no ciudadano elegible. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a BlueMedicare Value (PPO) en caso de que usted no sea elegible para seguir siendo miembro por este motivo. BlueMedicare Value (PPO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales importantes relacionados con la membresía

Sección 3.1 Nuestra tarjeta de membresía del plan

Use su tarjeta de membresía siempre que reciba servicios cubiertos por nuestro plan y para medicamentos con receta que obtenga en las farmacias de la red. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si tiene una. Ejemplo de tarjeta de membresía del plan:



NO debe usar la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si utiliza su tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de miembro de BlueMedicare Value (PPO), es posible que tenga que pagar el costo completo de los servicios médicos. Guarde su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que deba presentarla si necesita servicios hospitalarios, servicios de cuidados paliativos o hacerse estudios de investigación clínica aprobados por Medicare (también denominados ensayos clínicos).

Si se daña o pierde nuestra tarjeta de membresía o se la roban, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) de inmediato y le enviaremos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de proveedores

El *Directorio de proveedores* <https://providersearch.floridablue.com/> contiene un listado de nuestros proveedores de la red actuales y 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 han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago pleno.

Como miembro de nuestro plan, puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Nuestro plan cubrirá servicios de proveedores dentro de la red o fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y sean médicamente necesarios. Sin embargo, si utiliza un proveedor fuera de

la red, la parte que le corresponde de los costos de sus servicios cubiertos podría ser mayor. Consulte el Capítulo 3 para obtener información más específica.

Si no tiene un *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia (electrónica o en papel) a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Los *Directorios de proveedores* solicitados en papel se le enviarán por correo en un plazo de 3 días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de farmacias

En el *Directorio de farmacias* <https://providersearch.floridablue.com/> figuran las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son farmacias que aceptan surtir medicamentos con receta cubiertos para los miembros de nuestro plan. Utilice el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea utilizar. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener información sobre cuándo puede utilizar farmacias que no están en la red de nuestro plan.

Si no tiene un *Directorio de farmacias*, puede solicitar una copia a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare.

Sección 3.4 Lista de medicamentos (formulario)

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada Lista de medicamentos o Formulario). En esta se indica qué medicamentos con receta están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en BlueMedicare Value (PPO). Nuestro plan selecciona los medicamentos de esta lista con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos cumple con todos los requisitos de Medicare. Los medicamentos incluidos en el Programa de Negociación de Precios de Medicamentos de Medicare se incluirán en su Lista de medicamentos, a menos que hayan sido eliminados o reemplazados como se describe en la Sección 6 del Capítulo 5. Medicare aprobó la Lista de medicamentos de BlueMedicare Value (PPO).

La Lista de medicamentos también indica si hay alguna regla que restrinja la cobertura de un medicamento.

Le entregaremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener información completa y actualizada sobre los medicamentos cubiertos, visite (www.floridablue.com/medicare/forms/formulary) o llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2027

Sus costos para 2027	
Prima mensual del plan*	\$0
* Su prima puede ser más alta que este monto. Consulte la Sección 4.1 para obtener más información.	
Deducible	\$950 por servicios cubiertos por Medicare recibidos fuera de la red.
Monto máximo que paga de su bolsillo Este es el monto <u>máximo</u> que pagará de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Consulte la Sección 1.3 del Capítulo 4 para obtener más detalles).	De proveedores de la red: \$8,750 es el monto máximo que paga por servicios médicos cubiertos por Medicare de proveedores dentro de la red durante el año. De proveedores dentro y fuera de la red combinados: \$13,900 es el máximo que paga por los servicios médicos cubiertos por Medicare que recibe de proveedores dentro y fuera de la red combinados.
Visitas al consultorio de atención primaria	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 por visita <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950
Visitas al consultorio de un especialista	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$55 por visita <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950

Sus costos para 2027	
Hospitalizaciones Incluye varios tipos de hospitalización, como cuidados agudos, rehabilitación y atención a largo plazo. Una hospitalización comienza el día en que formalmente ingresa con una orden del médico y termina el día anterior a su alta médica.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$385 por día para los días 1 al 7 Copago de \$0 por día para los días 8 al 90 <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950
Cobertura de medicamentos de la Parte D (Consulte el Capítulo 6 para obtener detalles, incluidas las etapas de deducible anual, de cobertura inicial y de cobertura en situaciones catastróficas).	Deducible de la cobertura de medicamentos de la Parte D \$700 Se aplica al Nivel 3 (medicamentos de marca preferidos), al Nivel 4 (medicamentos no preferidos) y al Nivel 5 (nivel especializado), excepto para los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas para adultos de la parte D. Copago/coseguro durante la Etapa de cobertura inicial: Medicamentos de Nivel 1: copago de \$0 Medicamentos de Nivel 2: copago de \$0 Medicamentos de Nivel 3: coseguro del 19% Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel. Medicamentos de Nivel 4: coseguro del 26%

Sus costos para 2027

Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

Medicamentos de Nivel 5: coseguro del 25%

Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

Medicamentos de Nivel 6: copago de \$0

Etapas de cobertura en situaciones catastróficas:

Durante esta etapa de pago, no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Monto mensual ajustado relacionado con el ingreso (Sección 4.4)
- Monto del Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare (Sección 4.5)

Sección 4.1 Prima del plan

No paga una prima mensual del plan por separado para BlueMedicare Value (PPO).

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare.

Debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan. Esto incluye su prima para la Parte B. También puede pagar una prima por la Parte A si no es elegible para recibir la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** de la Parte D. La multa por inscripción tardía de la Parte D es una prima adicional que debe pagarse por la cobertura de la Parte D

si en algún momento después de que termine su período de inscripción inicial, hubo un período de 63 días consecutivos o más en los que usted no tuvo la Parte D o cualquier otra cobertura acreditable para medicamentos con receta. La cobertura acreditable para medicamentos con receta es la cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que cubra, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D o sin otra cobertura acreditable para medicamentos con receta. Por lo general, tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

Cuando se inscriba por primera vez en BlueMedicare Value (PPO), le haremos saber el monto de la multa. Si no paga la multa por inscripción tardía de la Parte D, es posible que pierda sus beneficios de medicamentos con receta.

No tiene que pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D en los siguientes casos:

- Recibe Ayuda Adicional de Medicare para ayudar a pagar los costos de sus medicamentos.
- Estuvo menos de 63 días consecutivos sin cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable.
- Tenía cobertura acreditable de medicamentos a través de otra fuente (como un antiguo empleador, un sindicato, TRICARE o la Administración de Salud de los Veteranos [VA]). Su aseguradora o el Departamento de Recursos Humanos le informarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Puede recibir esta información en una carta o en un boletín de nuestro plan. Conserve esta información, ya que puede necesitarla si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.
 - **Nota:** Cualquier carta o aviso debe indicar que tenía una cobertura para medicamentos con receta acreditable que se espera que pague el mismo monto que paga el plan estándar de medicamentos de Medicare.
 - **Nota:** Las tarjetas de descuento de medicamentos con receta, las clínicas gratuitas y los sitios web de descuentos de medicamentos no son una cobertura de medicamentos con receta acreditable.

Medicare determina el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D. Así es como funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la cobertura de la Parte D u otra cobertura para medicamentos con receta acreditable después de haber sido elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, nuestro plan computará la cantidad de meses completos en los que no tuvo cobertura.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio de los planes de medicamentos de Medicare de la nación desde el año anterior (prima base nacional del beneficiario). Para 2027, este monto de la prima promedio es de \$41.33.
- Para calcular su multa mensual, Medicare multiplica la cantidad de meses no cubiertos (porcentaje de multa) por el 1% de la prima base nacional del beneficiario y luego redondea ese monto a los 10 centavos más cercanos. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin la cobertura

de la Parte D u otra cobertura acreditable, la multa sería del 14% de \$41.33, lo que equivale a \$5.7862. Este monto se redondea a \$5.79. Esta suma se agregará **a la prima mensual del plan para una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Estas son tres cosas importantes que debe saber sobre la multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- **La multa puede cambiar cada año**, ya que la prima base nacional para el beneficiario puede cambiar todos los años.
- **Seguirá pagando una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Si tiene *menos* de 65 años y está inscrito en Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se restablecerá cuando cumpla los 65 años. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses en los que no tenga cobertura después del período de inscripción inicial para envejecer en Medicare.

Si no está de acuerdo con la multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una reconsideración (apelación) de la multa. La reconsideración se lleva a cabo por parte de una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros. Por lo general, debe solicitar la reconsideración **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le informa que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si pagaba una multa antes de inscribirse en nuestro plan, en general no tendrá otra oportunidad de solicitar una reconsideración de esa multa por inscripción tardía.

Importante: No deje de pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D mientras espera que reevaluemos la decisión sobre la multa por inscripción tardía. Si lo hace, es posible que se cancele su inscripción por no pagar las primas de su plan.

Sección 4.4 Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso

Algunos miembros posiblemente deban pagar un cargo adicional, conocido como monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA) de la Parte D. El cargo adicional se calcula usando su ingreso bruto ajustado modificado, como se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si este monto está por encima de cierta cantidad, pagará el monto estándar de la prima y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que posiblemente deba pagar conforme a sus ingresos, visite el sitio [Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs](https://www.medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs).

Si usted tiene que pagar un IRMAA adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que se le indicará cuál será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de Jubilación para Ferroviarios o de la Oficina de Administración de Personal, independientemente de cómo pague generalmente la prima de su plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si el monto de su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Le debe pagar el IRMAA adicional al Gobierno. No se puede pagar con la prima mensual**

del plan. Si no paga el IRMAA adicional, se cancelará su inscripción en nuestro plan y perderá la cobertura de medicamentos con receta.

Si está en desacuerdo con pagar un IRMAA adicional, puede solicitarle al Seguro Social que revise la decisión. Para saber cómo hacerlo, llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Monto del Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare

Si participa en el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare, todos los meses pagará la prima de su plan (si tiene una) y recibirá una factura de su plan de salud o de medicamentos por los medicamentos con receta (en lugar de pagar a la farmacia). La factura mensual se basa en lo que usted debe por cualquier receta que reciba, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses restantes en el año.

En la Sección 7 del Capítulo 2, se brinda más información sobre el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare. Si no está de acuerdo con el monto facturado como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos del Capítulo 9 para presentar un reclamo o una apelación.

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan

Sección 5.1 Cómo pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D

Hay seis maneras de pagar su multa.

Opción 1: Pagar con cheque

Si elige esta opción, se le facturará la multa por inscripción tardía de la Parte D todos los meses. El pago mensual de la multa por inscripción tardía de la Parte D vence el primer día de cada mes. Puede enviar sus pagos mensuales de la multa por inscripción tardía de la Parte D por correo postal mediante cheques a la siguiente dirección: Florida Blue Medicare, PO Box 660289, Dallas, TX 75266-0289. Puede hacer pagos mediante el servicio de correo postal nocturno a Florida Blue Medicare, Attn: CCR, Bldg. 100, 3rd Floor, 4800 Deerwood Campus Pkwy, Jacksonville, FL 32246-6498. También puede hacer pagos en persona con cheques en cualquiera de nuestros centros de Florida Blue. Visite el sitio web www.floridablue.com/center para encontrar el centro más cercano a usted. Asegúrese de presentar cheques pagaderos a Florida Blue, no a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), la agencia federal a cargo de Medicare, ni a la agencia matriz de los CMS ni al Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS).

Opción 2: Que le deduzcan la multa por inscripción tardía de la Parte D de su cheque mensual del Seguro Social

Puede solicitar que la multa por inscripción tardía de la Parte D se descuente de su cheque mensual del Seguro Social. Para obtener más información sobre cómo pagar la multa de esta forma, comuníquese con Servicios para Miembros. Con gusto le brindaremos ayuda con este asunto. (En la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono de Servicios para Miembros).

Opción 3: Que le deduzcan la multa por inscripción tardía de la Parte D de su cheque mensual de la Junta de Jubilación para Ferroviarios

Puede solicitar que la multa por inscripción tardía de la Parte D se descuente de su cheque mensual de la Junta de Jubilación para Ferroviarios (RRB). Para obtener más información sobre cómo pagar la multa de esta forma, comuníquese con Servicios para Miembros. Con gusto le brindaremos ayuda con este asunto. (En la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono de Servicios para Miembros).

Opción 4: Opción de pago automático (APO)

Puede pedir que la multa por inscripción tardía de la Parte D se deduzca automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros, o de una tarjeta de crédito o débito. Sus pagos se retirarán mensualmente. Las deducciones se hacen el tercer día del mes.

Puede inscribirse en la opción de pago automático (APO) de alguna de estas tres formas:

1. Visite el sitio web **www.floridablue.com/medicare/member** y haga clic en el botón “Log In” (Iniciar sesión) para acceder a su cuenta de miembro en línea. Una vez que inicie sesión, seleccione “My plan” (Mi plan) y luego “Pay my Bill” (Pagar mi factura).
2. Llame a Servicios para Miembros (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono).
3. Envíenos un formulario de autorización completado por correo postal. Visite el sitio web **www.floridablue.com/medicare/forms**, haga clic en “Medicare Advantage Plans (Part C)” (Planes Medicare Advantage [Parte C]) y luego desplácese hacia abajo hasta “Automatic Payment Option (APO)” (Opción de pago automático [APO]). Para hacer una retención de una cuenta corriente o de una cuenta de ahorros, se deberá adjuntar un cheque anulado al formulario.

Si tiene preguntas sobre la APO o desea un formulario de autorización, llame a Servicios para Miembros (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono) o visite el sitio web de nuestro plan en **www.floridablue.com/medicare/forms**. Tenga en cuenta que la inscripción puede demorar hasta cuatro semanas en procesarse. Puede revocar la APO al informarnoslo y a su institución financiera 15 días antes de la fecha de vencimiento del pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D.

Opción 5: Puede pagar en línea

También puede pagar la multa mensual por inscripción tardía de la Parte D en el sitio web de nuestro plan.

1. Visite el sitio web www.floridablue.com/medicare/member y haga clic en el botón “Log In” (Iniciar sesión) para acceder a su cuenta de miembro en línea.
2. Haga clic en “Login” (Iniciar sesión).
3. Haga clic en “Pay Your Bill” (Pagar su factura).
4. Haga clic en “Pay Now” (Pagar ahora).

Los pagos en línea se realizan mediante una tarjeta de débito sin PIN que forme parte de las redes PULSE, STAR o NYCE. Los pagos realizados con estas tarjetas de débito no se consideran pagos con tarjeta de crédito. Estos pagos vencen el primer día de cada mes. Para obtener más información sobre cómo pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D en línea, llame a Servicios para Miembros (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono) o visite el sitio web www.floridablue.com/medicare y haga clic en el botón “Log In” (Iniciar sesión) para acceder a su cuenta de miembro en línea.

Opción 6: Puede pagar por teléfono

Puede pagar la factura de la multa mensual por inscripción tardía de la Parte D por teléfono usando el número de su cuenta corriente o de ahorros, junto con el número de enrutamiento de nueve dígitos de su institución financiera. Al igual que los pagos por cheque, estos pagos vencen el primer día de cada mes. Para obtener más información sobre cómo pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D por teléfono, llame a Servicios para Miembros (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono).

Cómo cambiar el modo en que paga la multa por inscripción tardía de la Parte D. Si decide cambiar la forma de pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D, el nuevo método de pago puede tardar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos el nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D a tiempo. Para cambiar el método de pago, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Si tiene problemas para pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D

El pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D debe llegar a nuestra oficina antes del primer día de cada mes. Si no recibimos el pago antes del primer día del mes, le enviaremos un aviso para informarle que la membresía de su plan finalizará si no recibimos el pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D, si la debe, en un plazo de seis meses luego de la fecha de pago. Si debe una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagarla para mantener su cobertura de medicamentos.

Si tiene problemas para pagar a tiempo la multa por inscripción tardía de la Parte D, si la debe, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si podemos recomendarle programas que le brinden ayuda con los costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su multa por inscripción tardía de la Parte D, si la debe, Medicare Original le brindará cobertura de salud. Es posible que no pueda recibir la cobertura de medicamentos de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un plan nuevo durante el período de inscripción abierta. (Si supera los 63 días sin cobertura acreditable para medicamentos, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

En el momento en que cancelemos su membresía, es posible que aún nos deba las multas que no haya pagado. Tenemos el derecho de intentar cobrar el monto que nos debe. Si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro plan que ofrecemos) en el futuro, deberá pagar el monto que nos debe para poder inscribirse.

Si considera que cancelamos su membresía por error, puede presentar un reclamo (también llamado queja). Si tuvo una situación de emergencia fuera de su control y eso le impidió pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D, si la debe, durante el período de gracia, puede presentar un reclamo. En este caso, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar un reclamo o llámenos al 1-800-926-6565 entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe presentar su reclamo antes de los 60 días calendario posteriores a la fecha en que se finaliza su membresía.

Sección 5.2 La prima mensual de nuestro plan no cambiará durante el año

No tenemos permitido modificar el monto de la prima mensual de nuestro plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre, y la nueva prima entrará en vigencia el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que pueda dejar de pagar la multa por inscripción tardía, si debe una, o que deba comenzar a pagar una.

- Si actualmente paga una multa por inscripción tardía de la Parte D y pasa a ser elegible para recibir Ayuda Adicional durante el año, podría dejar de pagar la multa.
- Si pierde la Ayuda Adicional, es posible que deba pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D si cancela la inscripción en su plan y pasa 63 días consecutivos o más sin la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos.

Obtenga más información sobre la Ayuda Adicional en la Sección 7 del Capítulo 2.

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado el registro de membresía del plan

Su registro de membresía tiene información de su formulario de inscripción, lo que incluye su dirección y su número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, los hospitales, los farmacéuticos y otros proveedores de la red de nuestro plan **usan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos tienen cobertura y los montos de los costos compartidos**. Por eso, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Si tiene alguno de estos cambios, infórmenos:

- Si cambia su nombre, dirección o número de teléfono.
- Si cambia cualquier otra cobertura de salud que tenga (como la de su empleador, la del empleador de su cónyuge o pareja de hecho, indemnización laboral o Medicaid).
- Cualquier reclamación de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico.
- Si lo admiten en un hogar de convalecencia.
- Si recibe atención en un hospital o sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si participa en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** No se requiere que le informe al plan sobre los estudios de investigación clínica en los que planea participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si algo de esto cambia, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para informarnoslo. También puede actualizar su información a través del sitio web **www.floridablue.com/medicare/member**. Haga clic en el botón “Log In” (Iniciar sesión) para **acceder a su cuenta de miembro en línea** y luego seleccione “My Account” (Mi cuenta). Podrá editar su perfil de miembro y enviarnos mensajes para informarnos sobre los cambios en su información.

También es importante que se comunique con el Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura de salud o de medicamentos que usted tenga para que podamos coordinar cualquier otra cobertura con sus beneficios de nuestro plan. Esto se llama **coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con una lista de otras coberturas de salud o de medicamentos de las que tengamos conocimiento. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información no es correcta o si tiene otra cobertura que no figura en la lista, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Es posible que sus otras aseguradoras le pidan el número de identificación de miembro de nuestro plan (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura de salud grupal del empleador), las normas de Medicare deciden si nuestro plan o su otro seguro paga primero. El seguro que paga primero (el “pagador principal”) paga hasta los límites de su cobertura. El seguro que paga en segundo lugar (el “pagador secundario”) solo paga si hay costos que no cubre la cobertura principal. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir. Si usted tiene otro seguro, dígaselo a su médico, a su hospital y a su farmacia.

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

- Si tiene una cobertura de jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el de un miembro de su familia, el pagador primario dependerá de su edad, la cantidad de trabajadores del empleador y si usted tiene Medicare debido a su edad, una discapacidad o enfermedad renal terminal (ESRD):
 - Si es menor de 65 años y tiene una discapacidad, y usted (o un miembro de su familia) todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 100 empleados o más o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted (o su cónyuge o pareja de hecho) todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 20 empleados o más, o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 20 empleados.
- Si usted tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses luego de haber sido elegible para Medicare.

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

- Seguro sin culpa (incluido el seguro automovilístico)
- Responsabilidad (incluido el seguro automovilístico)
- Beneficios de pulmón negro
- Indemnización laboral

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 1 Contactos de BlueMedicare Value (PPO)

Para obtener ayuda con las reclamaciones, la facturación o las preguntas sobre su tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para Miembros de BlueMedicare Value (PPO). Con gusto lo ayudaremos.

Información de contacto de Servicios para Miembros	
Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. Servicios para Miembros también tiene servicios de interpretación gratuitos para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-305-716-9333

Información de contacto de Servicios para Miembros

Correo postal	Florida Blue Medicare Member Services P.O. Box 45296 Jacksonville, FL 32232-5296
Sitio web	<u>www.floridablue.com/medicare/member</u>

Cómo solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos o los medicamentos de la Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o los medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

Información de contacto para decisiones de cobertura sobre la atención médica	
Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-904-301-1614 Puede enviarnos por fax las solicitudes de decisión de cobertura estándar y rápidas (aceleradas) a este número.
Correo postal	Florida Blue Medicare Utilization Management Department 4800 Deerwood Campus Parkway Building 900, 5th Floor Jacksonville, FL 32246

Cómo presentar una apelación sobre su atención médica

Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre su atención médica, vaya al Capítulo 9.

Información de contacto para apelaciones sobre la atención médica	
Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. NOTA: Solo se aceptan por teléfono las solicitudes de apelaciones rápidas (aceleradas). Para esto, llame al 1-877-842-9118. Para presentar una apelación estándar, llame al 1-800-926-6565.
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-305-437-7490 NOTA: Puede solicitar apelaciones estándar y rápidas (aceleradas) por fax.
Correo postal	Florida Blue Medicare Attn: Medicare Appeals and Grievances Department P.O. Box 41629 Jacksonville, FL 32203-1629

Información de contacto para apelaciones sobre la atención médica

Sitio web

Inicie sesión en su cuenta en www.floridablue.com/medicare. Para esto, haga clic en el recuadro negro "Log In" (Iniciar sesión) en la parte superior derecha de la pantalla.

O BIEN, si desea imprimir, enviar por correo postal o por fax los formularios, visite el sitio web: www.floridablue.com/medicare/forms

Cómo presentar un reclamo sobre su atención médica

Puede presentar un reclamo sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso respecto de la calidad de su atención. Este tipo de reclamo no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9.

Información de contacto para reclamos sobre la atención médica

Teléfono

1-800-926-6565

Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.

TTY

711

Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.

Fax

1-305-437-7490

NOTA: Puede solicitar reclamos estándar y rápidos (acelerados) por fax.

Información de contacto para reclamos sobre la atención médica**Correo postal**

Florida Blue Medicare
Attn: Medicare Appeals and Grievances Department
P.O. Box 41629
Jacksonville, FL 32203-1629

Sitio web de Medicare

Para presentar un reclamo sobre BlueMedicare Value (PPO) directamente ante Medicare, visite [Medicare.gov/my/medicare-complaint](https://www.medicare.gov/my/medicare-complaint).

Cómo solicitar una decisión de cobertura sobre sus medicamentos con receta de la Parte D

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos con receta que cubre el beneficio de la Parte D de su plan. Para obtener más información acerca de cómo solicitar decisiones de cobertura sobre sus medicamentos de la Parte D, vaya al Capítulo 9.

Información de contacto para decisiones de cobertura sobre medicamentos con receta de la Parte D**Teléfono****1-800-926-6565**

Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.

TTY**711**

Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.

Información de contacto para decisiones de cobertura sobre medicamentos con receta de la Parte D

Fax	1-800-693-6703 NOTA: Puede solicitar las decisiones de cobertura estándar y rápidas (aceleradas) de la Parte D por fax.
Correo postal	Prime Therapeutics, LLC Attention: Medicare D Clinical Review 2900 Ames Crossing Road Eagan, MN 55121
Sitio web	www.MyPrime.com

Cómo presentar una apelación sobre sus medicamentos con receta de la Parte D

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre sus medicamentos con receta de la Parte D, vaya al Capítulo 9.

Información de contacto para apelaciones sobre los medicamentos con receta de la Parte D

Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
-----------------	--

Información de contacto para apelaciones sobre los medicamentos con receta de la Parte D

TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-800-693-6703 NOTA: Puede enviar por fax las solicitudes de apelaciones estándar y rápidas (aceleradas).
Correo postal	Prime Therapeutics, LLC Attention: Medicare D Clinical Review 2900 Ames Crossing Road Eagan, MN 55121
Sitio web	<u>www.MyPrime.com</u>

Cómo presentar un reclamo sobre sus medicamentos con receta de la Parte D

Puede presentar un reclamo sobre nosotros o sobre alguna de nuestras farmacias de la red, incluso sobre la calidad de su atención. Este tipo de reclamo no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago. (Si su problema se relaciona con el pago o la cobertura de nuestro plan, lea la sección anterior, donde encontrará información sobre cómo presentar una apelación). Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo sobre sus medicamentos con receta de la Parte D, vaya al Capítulo 9.

Información de contacto para reclamos sobre los medicamentos con receta de la Parte D

Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-888-285-2242 NOTA: Puede enviar por fax las solicitudes de reclamos estándar y rápidos (acelerados).
Correo postal	Florida Blue Medicare Attn: Medicare Grievance Dept P.O. Box 64813 St. Paul, MN 55164
Sitio web de Medicare	Para presentar un reclamo sobre BlueMedicare Value (PPO) directamente ante Medicare, visite Medicare.gov/my/medicare-complaint .

Cómo solicitar que paguemos nuestra parte del costo de la atención médica o de un medicamento que obtuvo

Si recibió una factura o pagó servicios (como una factura de un proveedor) que cree que deberíamos pagar, es posible que deba pedirnos el reembolso o el pago de la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información.

Si nos envía una solicitud de pago y le denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información.

Información de contacto para solicitudes de pago

Correo postal

Para solicitudes relacionadas con la atención médica:

Florida Blue Medicare
P. O. Box 1798
Jacksonville, FL 32231-0014

Para solicitudes relacionadas con los medicamentos con receta de la Parte D:

Prime Therapeutics (Med-D)
P.O. Box 20970
Lehigh Valley, PA 18002-0970

Sitio web

www.floridablue.com/medicare

SECCIÓN 2 Cómo obtener ayuda de Medicare

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones Medicare Advantage, incluido nuestro plan.

Información de contacto de Medicare

Teléfono

1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227

Las llamadas a este número son gratuitas.

las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Información de contacto de Medicare	
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
Chat en vivo	Chatee en vivo en Medicare.gov/talk-to-someone .
Correo postal	Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044.
Sitio web	Medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su área, incluido su costo y los servicios que prestan. • Encuentre médicos participantes de Medicare u otros proveedores de atención médica. • Averigüe qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como exámenes de detección, inyecciones o vacunas y visitas anuales de “bienestar”). • Obtenga información y formularios de apelaciones de Medicare. • Obtenga información sobre la calidad de la atención que brindan los planes, los hogares de convalecencia, los hospitales, los médicos, las agencias de atención médica a domicilio, los centros de diálisis, los centros de cuidados paliativos, los centros de rehabilitación para pacientes internados y los hospitales de atención a largo plazo. • Busque sitios web y números de teléfono útiles. También puede visitar Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier reclamo que tenga sobre BlueMedicare Value (PPO). Para presentar un reclamo ante Medicare, visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus reclamos seriamente y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

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

El Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP) es un programa del Gobierno que cuenta con asesores capacitados en todos los estados y que ofrece ayuda gratuita, información y respuestas a

sus preguntas sobre Medicare. En Florida, el SHIP se denomina Atendiendo las Necesidades de Seguros de Salud de las Personas Mayores (SHINE).

El SHINE es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud) que recibe fondos del Gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros de salud a nivel local y de forma gratuita a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del SHINE pueden ayudarlo a comprender sus derechos de Medicare, a presentar reclamos sobre su atención o tratamiento médico, y a resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores del SHINE también pueden brindarle ayuda con las preguntas o los problemas que tenga en relación con Medicare, explicarle las opciones de los planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Información de contacto del SHINE (Programa SHIP de Florida)	
Teléfono	1-800-963-5337
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Correo postal	SHINE Program Department of Elder Affairs 4040 Esplanade Way, Suite 270 Tallahassee, FL 32399-7000
Sitio web	www.FLORIDASHINE.org

SECCIÓN 4 Organización para la Mejora de la Calidad (QIO)

Una Organización para la Mejora de la Calidad (QIO) designada atiende a las personas con Medicare en cada estado. En Florida, la Organización para la Mejora de la Calidad se llama ACENTRA HEALTH.

ACENTRA HEALTH está integrada por un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a los que Medicare les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas que tienen Medicare. ACENTRA HEALTH es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Comuníquese con ACENTRA HEALTH en cualquiera de estas situaciones:

- Usted tiene un reclamo sobre la calidad de la atención que recibió. Algunos ejemplos de problemas relacionados con la calidad de la atención son recibir el medicamento equivocado, realizarse pruebas o procedimientos innecesarios o tener un diagnóstico erróneo.
- Cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Considera que la cobertura de sus servicios de atención médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada o en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) finalizará demasiado pronto.

Información de contacto de ACENTRA HEALTH (Organización para la Mejora de la Calidad de Florida)

Teléfono	1-888-317-0751 Horario de atención de la línea de ayuda: Días entre semana: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del este, central, de la montaña, del Pacífico, de Alaska y de Hawaii-Aleutian. Fines de semana y feriados: de 10:00 a.m. a 4:00 p.m., hora del este, central, de la montaña, del Pacífico, de Alaska y de Hawaii-Aleutian.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Correo postal	ACENTRA HEALTH 1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
Fax	1-844-878-7921
Sitio web	www.acentraqio.com

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social determina la elegibilidad para Medicare y gestiona la inscripción en Medicare. El Seguro Social también es responsable de determinar quién debe pagar un monto adicional por la cobertura de medicamentos de la Parte D debido a que tiene un ingreso mayor. Si recibió una carta de parte del Seguro Social en la que se indica que debe pagar el monto adicional y tiene preguntas sobre el monto, o

si sus ingresos disminuyeron a causa de un evento que le cambió la vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

Si se muda o cambia su dirección postal, comuníquese con el Seguro Social para hacérselo saber.

Información de contacto del Seguro Social	
Teléfono	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Utilice los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para obtener información grabada y hacer algunos trámites las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sitio web	SSA.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del Gobierno federal y estatal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunas personas que tienen Medicare también son elegibles para Medicaid. Medicaid ofrece programas para ayudar a las personas que tienen Medicare a pagar los costos de Medicare, como sus primas de Medicare. Estos **Programas de Ahorro de Medicare** incluyen lo siguiente:

- **Beneficiario Calificado de Medicare (QMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunas personas que son QMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare con ingresos bajos especificados (SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas que son SLMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona que califica (QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

- **Trabajadores con discapacidad calificados (QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre los Programas de Ahorro de Medicaid y Medicare, comuníquese con la Agencia para la Administración de la Atención Médica (AHCA) de Florida.

Información de contacto de la Agencia para la Administración de la Atención Médica (programa Medicaid de Florida)

Teléfono	1-888-419-3456 El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del este.
TTY	1-800-955-8771 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Correo postal	Agency for Health Care Administration 2727 Mahan Drive Tallahassee, FL 32308
Sitio web	https://ahca.myflorida.com/medicaid.html

SECCIÓN 7 Programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos con receta

El sitio web de Medicare ([Medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs](https://www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs)) tiene información sobre maneras de reducir los costos de sus medicamentos con receta. Los siguientes programas pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

Ayuda Adicional de Medicare

Medicare y el Seguro Social tienen un programa llamado Ayuda Adicional que puede ayudar a pagar los costos de los medicamentos para las personas con ingresos y recursos limitados. Si califica, recibirá ayuda para pagar la prima mensual de su plan de medicamentos de Medicare, el deducible anual y los copagos. La Ayuda Adicional también cuenta para los costos que paga de su bolsillo.

Si califica automáticamente para recibir Ayuda Adicional, Medicare le enviará una carta morada para informárselo. Si no califica automáticamente, puede presentar su solicitud en cualquier momento. Para saber si califica para recibir Ayuda Adicional:

- Visite <https://secure.ssa.gov/i1020/start> para presentar su solicitud en línea.
- Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.

Cuando solicita Ayuda Adicional, también puede iniciar el proceso de solicitud para un Programa de Ahorro de Medicare (MSP). Estos programas estatales brindan ayuda con otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted les indique que no lo hagan en la solicitud de Ayuda Adicional.

Si califica para recibir Ayuda Adicional y considera que está pagando un monto incorrecto por sus medicamentos con receta en la farmacia, nuestro plan cuenta con un proceso para ayudarle a obtener pruebas del monto correcto del copago. Si ya tiene pruebas del monto correcto, podemos ayudarle a compartirlas con nosotros.

Si no puede proporcionar evidencia de la elegibilidad para recibir Ayuda Adicional:

- Le solicitaremos a usted o a su representante (por ejemplo, su farmacéutico) cierta información, por ejemplo, cuándo se le terminarán los medicamentos.
- Enviaremos su solicitud a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), la agencia federal que administra Medicare, en un plazo de un día hábil luego de haberla recibido. Los CMS se comunicarán con la oficina estatal de Medicaid para determinar su estado y nos informarán los resultados antes de la fecha en la que usted indicó que se le terminarían los medicamentos o en un plazo de diez días, lo que suceda primero.
- Si le quedan menos de tres días de medicamento, los CMS se comunicarán con la oficina estatal de Medicaid en un plazo de un día después de recibir la solicitud que presentamos en su nombre y nos informarán los resultados en un plazo de un día hábil a partir de la fecha en que recibamos una respuesta del estado.
- Intentaremos notificarle los resultados de la consulta de los CMS en un plazo de un día hábil luego de haberlos recibido. Si no logramos comunicarnos con usted la primera vez que lo intentamos, haremos hasta tres intentos más. Nuestro cuarto intento será por escrito. Nuestro aviso incluirá la información de contacto de los CMS en caso de que no esté de acuerdo con los resultados de la consulta.
- Le proporcionaremos sus medicamentos a un nivel reducido de costos compartidos tan pronto como nos enteremos de que es elegible para recibir “Ayuda Adicional” con los costos de los medicamentos con receta.

Si tiene evidencia de elegibilidad para Ayuda Adicional:

- Debemos aceptar cualquiera de los siguientes tipos de evidencia como prueba de que usted es elegible para recibir “Ayuda Adicional”. Puede presentar evidencia usted o su farmacéutico, su defensor, su representante, un familiar u otra persona que actúe en su nombre. Cada artículo que

se menciona a continuación debe indicar que usted fue elegible para Medicaid durante un mes después de junio del año calendario anterior:

- Una copia de su tarjeta de Medicaid que incluya su nombre y una fecha de elegibilidad.
 - Una copia de un documento del estado que confirme el estado activo de Medicaid.
 - Una impresión de su expediente de inscripción electrónica de su estado donde se indique el estado de Medicaid.
 - Impresión de la pantalla de los sistemas de Medicaid del estado en la que se muestre su estado en Medicaid después de junio del año calendario anterior.
 - Otra documentación brindada por el estado que indique el estado de Medicaid.
 - Un informe de contacto que incluya la fecha en que se realizó una llamada de verificación a la agencia estatal de Medicaid y el nombre, el cargo y el número de teléfono del miembro del personal del estado que verificó el estado de Medicaid.
 - Una remesa de un centro de atención a largo plazo que muestre el pago de Medicaid para usted por un mes calendario completo.
 - Una copia de un documento estatal que confirme el pago de Medicaid a un centro de atención a largo plazo por un año calendario completo en su nombre.
 - Una impresión de pantalla de los sistemas de Medicaid de su estado donde se indique su estado institucional de acuerdo con una estadía de, al menos, un mes calendario completo para propósitos de pago de Medicaid.
 - Una copia de un documento estatal que confirme su estado activo de Medicaid y muestre que está recibiendo servicios en el hogar y en la comunidad.
 - Un aviso de adjudicación de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) con una fecha de entrada en vigencia.
 - Una carta de información importante de la Administración del Seguro Social (SSA) que confirme que usted es “elegible automáticamente para recibir ‘Ayuda Adicional’”.
- Cuando tengamos las pruebas que demuestren el nivel de copago correcto, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar el copago correcto cuando reciba su próximo medicamento con receta. Si paga de más por el copago, se lo reembolsaremos, ya sea mediante un cheque o con un crédito de copago futuro. Si la farmacia no cobró su copago y usted tiene una deuda, podemos realizar el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, tal vez le paguemos directamente al estado. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene preguntas.

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

El Programa de Asistencia para Medicamentos contra el SIDA (ADAP) ayuda a las personas que viven con VIH/SIDA a acceder a medicamentos necesarios para el VIH. Los medicamentos de la Parte D de Medicare que también están en el formulario del ADAP califican para recibir ayuda con el costo compartido de los medicamentos con receta a través del *Programa de Asistencia para Medicamentos contra el SIDA* de Florida.

Nota: Para ser elegible para el ADAP en su estado, las personas deben cumplir determinados criterios, que incluyen presentar evidencia de que residen en el estado y del estadio del VIH, tener bajos ingresos (según lo definido por el estado) y no tener seguro o tener un seguro insuficiente. Si cambia de plan, notifique a su trabajador local de inscripciones del ADAP para que pueda seguir recibiendo ayuda. Para obtener más información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 1-800-352-2437 (TTY 1-888-503-7118) o envíelos por correo a: HIV/AIDS Section, 4052 Bald Cypress Way, Tallahassee, FL 32399.

Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare

El Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare es una opción de pago que funciona con su cobertura de medicamentos actual para ayudarle a administrar los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos que cubre nuestro plan, distribuyéndolos a lo largo del **año calendario** (de enero a diciembre). Cualquier persona que tenga un plan de medicamentos de Medicare o un plan de salud de Medicare con cobertura de medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura de medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarle a administrar sus gastos, pero no le permite ahorrar dinero ni reducir los costos de sus medicamentos. Si participa en el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare y permanece en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente para 2027. No necesita presentar una nueva solicitud de elección para continuar participando en 2027.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov).

Información de contacto del Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare	
Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. Servicios para Miembros, cuyo número de teléfono es 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), también tiene servicios de interpretación gratuitos para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-305-716-9333
Correo postal	Florida Blue Medicare Member Services P.O. Box 45296 Jacksonville, FL 32232-5296
Sitio web	www.floridablue.com/medicare/member

SECCIÓN 8 Junta de Jubilación para Ferroviarios (RRB)

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

Información de contacto de la Junta de Jubilación para Ferroviarios (RRB)	
Teléfono	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Pulse “0” para hablar con un representante de la RRB los lunes, martes, jueves y viernes, de 9:00 a.m. a 3:30 p.m., y los miércoles, de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. Pulse “1” para acceder a la Línea de Ayuda automatizada de la RRB y obtener información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y los días festivos.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere un aparato telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio web	https://RRB.gov/

SECCIÓN 9 Si tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilación (o del empleador o grupo de jubilación de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador o del sindicato, o a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene preguntas. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilación (o el de su cónyuge o pareja de hecho). Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare según este plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Si tiene otra cobertura de medicamentos a través de su empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho) o de un grupo de jubilación, póngase en contacto con el **administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a comprender cómo funcionará su cobertura de medicamentos actual con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:

Cómo usar nuestro plan para recibir servicios médicos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

En este capítulo, se explica lo que necesita saber sobre el uso de nuestro plan para obtener cobertura de atención médica. Para obtener más información sobre qué atención médica cubre nuestro plan y cuánto paga cuando recibe atención, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Sección 1.1 Proveedores de la red y servicios cubiertos

- **Los proveedores** son médicos y otros profesionales de atención médica autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- **Los proveedores de la red** son médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y su monto de costo compartido como pago total. Hicimos arreglos para que estos proveedores proporcionen servicios cubiertos a los miembros en nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan de manera directa por la atención que le brindan. Cuando consulta con un proveedor de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios.
- **Los servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, los equipos y los medicamentos con receta que están cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos para la atención médica se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. Los servicios cubiertos en relación con los medicamentos con receta se analizan en el Capítulo 5.

Sección 1.2 Reglas básicas para que su atención médica esté cubierta por nuestro plan

Al ser un plan de salud de Medicare, BlueMedicare Value (PPO) debe cubrir todos los servicios que cubre Medicare Original y seguir las reglas de cobertura de Medicare Original.

Por lo general, BlueMedicare Value (PPO) cubrirá su atención médica si se cumplen los siguientes requisitos:

- **La atención que recibe está incluida en la Tabla de beneficios médicos de nuestro plan**, en el Capítulo 4.
- **La atención que recibe se considera médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, los suministros, los equipos o los medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica, y cumplen los estándares de práctica médica aceptados.
- **Usted recibe atención de un proveedor que es elegible para brindar servicios en virtud de Medicare Original.** Como miembro de nuestro plan, puede recibir atención de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (consulte la Sección 2 para obtener más información).
 - Los proveedores de nuestra red se detallan en el *Directorio de proveedores en* <https://providersearch.floridablue.com/>.
 - Si utiliza un proveedor fuera de la red, la parte que le corresponde de los costos de sus servicios cubiertos podría ser mayor.
 - Nota: Si bien puede obtener su atención de un proveedor fuera de la red, el proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto para la atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si acude a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable del costo total de los servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir los servicios para confirmar que sea elegible para participar en Medicare.

SECCIÓN 2 El uso de proveedores de la red y fuera de la red para obtener atención médica

Sección 2.1 Cómo puede obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red

El especialista es un médico que brinda servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo determinada. Hay muchos tipos de especialistas. Por ejemplo:

- Oncólogos: tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Cardiólogos: tratan a los pacientes que tienen condiciones cardíacas.

- Ortopedistas: tratan a los pacientes que tienen determinadas condiciones óseas, articulares o musculares

Es posible que necesite una autorización previa para ciertos servicios (vaya al Capítulo 4 para obtener información sobre qué servicios requieren autorización previa). Se puede obtener la autorización de nuestro plan. Usted o su proveedor, incluido un proveedor no contratado, pueden preguntarle a nuestro plan si cubrirá un servicio antes de que se le brinde. Usted o su proveedor pueden solicitar que la determinación se presente por escrito. Este proceso se denomina determinación anticipada. Si le comunicamos que no cubriremos los servicios, usted o su proveedor tienen derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención. En el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o un reclamo [decisiones de cobertura, apelaciones, reclamos]*), encontrará más información sobre lo que debe hacer si necesita que tomemos una decisión de cobertura o si quiere apelar una decisión que hayamos tomado.

Si no tiene una determinación anticipada, también se puede obtener una autorización de un proveedor de la red que remita al miembro a un especialista fuera de la red de nuestro plan para recibir un servicio, siempre que el servicio no esté expresamente excluido de la cobertura del plan según lo detallado en el Capítulo 4.

No necesita obtener una remisión antes de consultar a cualquier tipo de especialista.

Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos, su médico tendrá que solicitárnoslos y obtener una autorización previa (aprobación previa). La Tabla de beneficios médicos de la Sección 2.1 del Capítulo 4 indica qué servicios requieren autorización previa.

Cuando un especialista u otro proveedor de la red abandona nuestro plan

Podemos hacer cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) de la red de nuestro plan durante el año. Si su médico o especialista deja nuestro plan, usted tiene estos derechos y protecciones:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare requiere que usted tenga acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará de participar en nuestro plan para que tenga tiempo de elegir uno nuevo.
 - En el caso de que su proveedor de atención primaria o de salud del comportamiento deje de participar en nuestro plan, se lo notificaremos si dicho proveedor lo atendió en los últimos 3 años.
 - Si alguno de sus otros proveedores deja de participar en nuestro plan, se lo notificaremos si se le asignó el proveedor, si actualmente se atiende con él o si lo visitó en los últimos 3 meses.

- Le brindaremos ayuda para elegir un nuevo proveedor calificado que se encuentre dentro de la red y que pueda seguir brindándole servicios de atención médica.
- Si está realizando un tratamiento médico o terapias con su proveedor actual que se consideran servicios médicamente necesarios, tiene derecho a solicitar la continuación de estos servicios. Trabajaremos con usted para que pueda seguir recibiendo los servicios.
- Le brindaremos información sobre los períodos de inscripción disponibles y las opciones que pueda tener para cambiar de plan.
- Cuando un proveedor o un beneficio de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas, coordinaremos la prestación de los beneficios cubiertos que sean médicamente necesarios fuera de nuestra red de proveedores mediante costos compartidos dentro de la red.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará nuestro plan, comuníquese con nosotros para que lo ayudemos a elegir un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si considera que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no se está administrando de manera adecuada, tiene derecho a presentar un reclamo en relación con la calidad de la atención ante la QIO, una queja en relación con la calidad de la atención ante nuestro plan o ambas opciones (consulte el Capítulo 9).

Sección 2.2 Cómo puede obtener atención de proveedores fuera de la red

Como miembro de nuestro plan, puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, los proveedores que no tienen contrato con nosotros no tienen la obligación de atenderlo, excepto en situaciones de emergencia. Nuestro plan cubrirá servicios de proveedores de la red y fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y sean médicamente necesarios. Sin embargo, **si utiliza un proveedor fuera de la red, la parte que le corresponde de los costos de sus servicios cubiertos podría ser mayor.** Estos son puntos importantes que debe saber sobre el uso de proveedores fuera de la red:

- Puede obtener su atención de un proveedor fuera de la red; sin embargo, en la mayoría de los casos, el proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto para la atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si recibe atención de un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable del costo total de los servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir los servicios para confirmar que sea elegible para participar en Medicare.
- No necesita una remisión o autorización previa cuando recibe atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, antes de obtener servicios de proveedores fuera de la red, solicite una decisión de cobertura previa a la visita para confirmar que los servicios que recibirá están

cubiertos y son médicamente necesarios (vaya a la Sección 4 del Capítulo 9). Esto es importante por lo siguiente:

- Sin una decisión de cobertura previa a la visita, y si nuestro plan luego determina que los servicios no están cubiertos o no eran médicamente necesarios, nuestro plan puede denegar la cobertura y usted será responsable por el costo total. Si le comunicamos que no cubriremos los servicios que recibió, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención (vaya al Capítulo 9).
- Es mejor pedirle a un proveedor fuera de la red que le facture a nuestro plan primero. No obstante, si ya ha pagado por los servicios cubiertos, le reembolsaremos nuestra parte del costo por los servicios cubiertos. Si un proveedor fuera de la red le envía una factura que cree que deberíamos pagar, nos la puede enviar para que la paguemos (consulte el Capítulo 7).
- Si está usando un proveedor fuera de la red para atención de emergencia, servicios de urgencia o diálisis fuera del área, no tendrá que pagar un monto de costo compartido mayor (vaya a la Sección 3).

SECCIÓN 3 **Cómo recibir servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad de atención de urgencia**

Sección 3.1 **Obtenga atención si tiene una emergencia médica**

Una **emergencia médica** es cuando usted o cualquier persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si es una embarazada, la pérdida de un niño no nacido), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una condición médica que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica, haga lo siguiente:

- **Obtenga ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercanos. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. No es necesario que primero obtenga la aprobación o una remisión de su PCP. No es necesario que use un médico de la red. Puede recibir atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios y de cualquier proveedor con una licencia estatal apropiada, incluso si forma parte de nuestra red.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de que nuestro plan haya sido informado sobre su emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona debe llamarnos para avisarnos sobre la atención de emergencia, por lo general,

en el plazo de 48 horas. Comuníquese con Servicios para Miembros al número que se indica en el dorso de su tarjeta de membresía.

Servicios cubiertos en una emergencia médica

Nuestro plan cubre los servicios de ambulancia en los casos en los que ir a la sala de emergencias de alguna otra manera podría poner en peligro su salud. También cubrimos servicios médicos durante los casos de emergencia.

Los médicos que le brinden atención de emergencia decidirán cuándo su condición está estable y cuándo termina la emergencia médica.

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. Sus médicos seguirán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y hagamos planes para recibir atención adicional. Nuestro plan cubre la atención de seguimiento.

Si recibe atención de seguimiento de proveedores fuera de la red, pagará el costo compartido más alto fuera de la red.

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

Algunas veces, puede ser difícil darse cuenta si está ante una emergencia médica. Por ejemplo, usted puede pensar que necesita atención de emergencia (porque considera que su salud está en grave peligro) y que el médico le diga que no se trataba de una emergencia médica. Si resulta ser que no se trataba de una emergencia, cubriremos la atención que reciba, siempre y cuando haya considerado, con motivos razonables, que su salud estaba en grave peligro.

Sin embargo, después de que el médico diga que no era una emergencia, el monto del costo compartido que usted paga dependerá de si recibe atención de proveedores de la red o fuera de la red. Si recibe atención de proveedores de la red, la parte que le corresponde de los costos por lo general será inferior a si recibe la atención de proveedores fuera de la red.

Sección 3.2 Obtenga atención cuando necesite servicios de urgencia

Los servicios que requieren atención médica inmediata (pero que no constituyen una emergencia) se consideran servicios de urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no se considera razonable que un proveedor de la red le preste estos servicios por cuestiones relacionadas con su tiempo, el lugar y las circunstancias. Algunos ejemplos de los servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de condiciones existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor que son médicamente necesarias (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

Qué ocurre si se encuentra en el área de servicio de nuestro plan cuando necesita atención de urgencia

En la mayoría de las situaciones, si se encuentra en el área de servicio de nuestro plan y utiliza un proveedor fuera de la red, pagará una parte mayor de los costos de su atención.

Sin embargo, si las circunstancias son inusuales o extraordinarias, y los proveedores de la red no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente, le permitiremos recibir servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y pagar el monto menor de los costos compartidos dentro de la red.

Puede recibir servicios de atención de urgencia en el consultorio de un médico o en un centro de atención de urgencia. Para obtener una lista de los proveedores de la red de nuestro plan, consulte el *Directorio de proveedores*. Consulte el *Directorio de proveedores* en línea en <https://providersearch.floridablue.com/>. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener más información (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono).

Nuestro plan cubre servicios de emergencia y de atención de urgencia a nivel mundial fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias:

- Cubrimos los servicios de emergencia y de atención de urgencia recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios. La cobertura se limita a un máximo de \$25,000 combinados por año calendario y no incluye la cobertura de los servicios de transporte de emergencia.
- Nuestro plan cubre los mismos servicios de emergencia y de atención de urgencia, ya sea que los reciba dentro o fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Es posible que tenga que pagar el 100% de los cargos en el momento en que los servicios se presten cuando se reciben fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Luego, puede presentar sus reclamaciones para que se considere su reembolso. Se requerirán comprobantes de pago, traducciones y conversiones de monedas junto con el envío de reclamaciones. No cubrimos el transporte en ambulancia fuera de los EE. UU. y sus territorios.

Debe llamar al BlueCard Worldwide Service Center al 1-800-810-BLUE (2583) (siga las indicaciones sobre proveedores internacionales), o llame con costo revertido al 1-804-673-1177 para recibir ayuda para coordinar un acuerdo de facturación con el proveedor extranjero.

Para obtener información adicional sobre la cobertura de servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos, vaya a la Sección 2 del Capítulo 4, Tabla de beneficios de Medicare.

Sección 3.3 Obtenga atención durante un desastre

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

Visite www.floridablue.com/medicare/member para obtener información sobre cómo recibir la atención necesaria durante un desastre.

Si no puede usar un proveedor de la red durante un desastre, nuestro plan le permitirá recibir atención de proveedores fuera de la red con costos compartidos dentro de la red. Si no puede utilizar una farmacia de la red durante un desastre, puede obtener sus medicamentos con receta en una farmacia fuera de la red. Vaya a la Sección 2.5 del Capítulo 5.

SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si se le factura directamente el costo total de los servicios cubiertos?

Si pagó más que los costos compartidos de nuestro plan por servicios cubiertos, o si recibe una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre qué hacer.

Sección 4.1 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, debe pagar el costo total

BlueMedicare Value (PPO) cubre todos los servicios médicamente necesarios, como se detalla en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Si recibe servicios que nuestro plan no cubre y que no son servicios de emergencia ni servicios de urgencia, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen un límite de beneficios, también deberá pagar el costo total del servicio que reciba después de agotar su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Además, una vez que alcance el límite de beneficios, los costos adicionales que pague por los servicios que están cubiertos por ese beneficio **no** se descontarán de ningún máximo de su bolsillo del plan.

SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica

Sección 5.1 ¿Qué es un estudio de investigación clínica?

Un estudio de investigación clínica (también conocido como *ensayo clínico*) es una manera que tienen los médicos y los científicos de probar nuevos tipos de atención médica, como para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Si nos comunica que

está en un ensayo clínico calificado, usted es responsable solo del costo compartido dentro de la red por los servicios que se realizan en ese ensayo. Si pagó más (por ejemplo, si ya pagó el monto de los costos compartidos de Medicare Original), le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido dentro de la red. Deberá proporcionarnos documentación para demostrarnos cuánto pagó.

Si quiere participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no es necesario que nos lo informe ni que obtenga nuestra aprobación. No es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red del plan. (Esto no aplica a los beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o un registro para evaluar el beneficio, incluidos ciertos beneficios que requieren cobertura con desarrollo de evidencia [NCD-CED] y estudios de exención de dispositivos de investigación [IDE]. Estos beneficios también podrían estar sujetos a autorización previa y a otras reglas del plan).

Si bien no es necesario que obtenga la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que lo notifique por adelantado cuando elija participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

Si participa en un estudio que no está aprobado por Medicare, usted será responsable de pagar todos los costos de esa participación.

Sección 5.2 Quién paga por los servicios en un estudio de investigación clínica

Una vez que se inscribe en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare Original cubre los artículos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio de investigación, incluidos los siguientes:

- Habitación y comida por una hospitalización que Medicare pagaría incluso si 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 que sean consecuencia de la nueva atención.

Después de que Medicare paga su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y el costo compartido dentro 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 si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, debe enviar la documentación que muestre cuánto costo compartido pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

Ejemplo de costo compartido en un ensayo clínico: Supongamos que se realiza un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. Tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Medicare Original, pero el análisis sería de \$10 conforme a

nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por la prueba y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Medicare Original. Debería notificar a nuestro plan que recibió un servicio de un ensayo clínico calificado y enviar la documentación (como la factura de un proveedor) al plan. Nuestro plan le pagaría \$10 directamente a usted. Esto hace que su pago neto por el análisis sea de \$10, el mismo monto que pagaría según los beneficios de nuestro plan.

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

- Por lo general, Medicare no pagará los artículos o los servicios nuevos que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubra dichos artículos o servicios incluso si usted no participa en un estudio.
- Los artículos o los servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubrirá las CT mensuales que se realicen como parte del estudio si su condición médica normalmente requeriría una sola CT.
- Los patrocinadores de la investigación brindan artículos y servicios de forma gratuita para las personas que participan en el ensayo.

Obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica

Para obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica, consulte la publicación *Medicare and Clinical Research Studies* (Medicare y los estudios de investigación clínica) de Medicare, disponible en [Medicare.gov/coverage/clinical-research-studies](https://www.medicare.gov/coverage/clinical-research-studies). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Reglas para recibir atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica

Sección 6.1 Una institución religiosa de atención sanitaria no médica

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

Sección 6.2 Cómo obtener atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica

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

- Los tratamientos o la atención médica que son **no exceptuados** hacen referencia a los tratamientos o a la atención médica que son *voluntarios* y que *no son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.
- El tratamiento médico **exceptuado** es el tratamiento o la atención médica que *no* se consideran *voluntarios* o que son *obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.

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

- El centro que brinde atención debe estar certificado por Medicare.
- Nuestro plan solo cubre aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si recibe servicios de esta institución que se ofrecen en un centro, rigen las siguientes condiciones:
 - Debe tener una condición médica que le permita recibir servicios cubiertos de atención como paciente internado o en un centro de enfermería especializada.
 - *Además*, debe obtener la aprobación de nuestro plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro o, de lo contrario, su hospitalización no tendrá cobertura.

Su estadía en una institución religiosa de atención sanitaria no médica no tendrá la cobertura de nuestro plan si no obtiene una autorización (aprobación) por adelantado de nuestro plan que esté sujeta a las mismas limitaciones de cobertura de atención como paciente internado o en un centro de atención de enfermería especializada que hubiese podido recibir de otro modo. Consulte la Tabla de beneficios del Capítulo 4 para conocer las reglas de cobertura y la información adicional sobre los costos compartidos y las limitaciones de la cobertura de la atención hospitalaria para pacientes internados y de los centros de atención de enfermería especializada.

SECCIÓN 7 Reglas para la posesión de equipo médico duradero

Sección 7.1 No podrá quedarse con algunos equipos médicos duraderos después de haber hecho cierta cantidad de pagos en nuestro plan

Los equipos médicos duraderos (DME) incluyen artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla, bombas de infusión intravenosa (IV), nebulizadores y camas de hospital indicados por un proveedor para usar en el hogar. El miembro siempre se queda con algunos artículos del DME, como prótesis. Otros tipos de DME se deben alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con dichos equipos después de pagar el copago del artículo durante 13 meses. **Como miembro de BlueMedicare Value (PPO), no obtendrá la propiedad de los artículos de DME alquilados, independientemente de cuántos copagos pague por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan.** No obtendrá la propiedad del artículo, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el DME en virtud de Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan.

¿Qué sucede con los pagos que hizo por los equipos médicos duraderos si se cambia a Medicare Original?

Si no obtuvo la propiedad del artículo de DME mientras era miembro de nuestro plan, deberá hacer otros 13 pagos consecutivos después de cambiarse a Medicare Original para adquirir el artículo de DME. Los pagos que realizó mientras estaba inscrito en nuestro plan no se consideran parte de estos 13 pagos.

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

Ejemplo 2: Realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se unió a nuestro plan. No obtuvo la propiedad del artículo mientras era miembro de nuestro plan. Luego, regresa a Medicare Original. Deberá realizar otros 13 pagos consecutivos para adquirir el artículo una vez que se una a Medicare Original de nuevo. Cualquier pago que ya haya hecho (ya sea a nuestro plan o a Medicare Original) no cuenta.

Sección 7.2 Reglas para equipos de oxígeno, suministros y mantenimiento

Si reúne los requisitos para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, BlueMedicare Value (PPO) cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipos de oxígeno
- Entrega de oxígeno y contenido de oxígeno
- Tubos y accesorios de oxígeno relacionados para la entrega de oxígeno y contenido de oxígeno

- Mantenimiento y reparación de equipos de oxígeno

Si usted deja BlueMedicare Value (PPO) o el equipo de oxígeno ya no es médicamente necesario, debe devolverlo.

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

Medicare Original requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante 5 años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Los 24 meses restantes, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del costo compartido aplicable del equipo de oxígeno). Después de 5 años, puede elegir quedarse con la misma compañía o ir a otra compañía. En este punto, el ciclo de 5 años comienza de nuevo, incluso si permanece en la misma compañía, y debe pagar otra vez los copagos durante los primeros 36 meses. Si se inscribe en nuestro plan o lo deja, el ciclo de 5 años vuelve a empezar.

CAPÍTULO 4:

Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

SECCIÓN 1 Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos

La Tabla de beneficios médicos enumera los servicios cubiertos y detalla cuánto paga por cada servicio cubierto como miembro de BlueMedicare Value (PPO). En esta sección también se brinda información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se explican los límites en determinados servicios.

Sección 1.1 Costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos

Entre los tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos se incluyen los siguientes:

- **El deducible** es el monto que debe pagar por los servicios médicos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que le corresponde. (Encontrará más información sobre el deducible de nuestro plan en la Sección 1.2).
- **El copago** es el monto fijo que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. Usted paga el copago en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre sus copagos).
- **El coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de ciertos servicios médicos. Usted paga el coseguro en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o para el programa Beneficiario Calificado de Medicare (QMB) no pagan deducibles, copagos ni coseguros. Si participa en alguno de estos programas, asegúrese de mostrarle a su proveedor su comprobante de Medicaid o de elegibilidad para el QMB.

Sección 1.2 El deducible de nuestro plan

Su deducible es de \$950. Hasta que haya pagado el monto del deducible, debe pagar el costo total de la mayoría de sus servicios cubiertos. Después de que usted pague el deducible, comenzaremos a pagar nuestra parte de los costos de los servicios médicos cubiertos y usted pagará su parte del monto del copago o del coseguro durante el resto del año calendario.

El deducible de \$950 mencionado anteriormente no se aplica a ningún servicio dentro de la red ni a ciertos servicios fuera de la red, incluidos los servicios preventivos cubiertos por Medicare. Esto significa que debe pagar el costo total de los servicios que elija obtener de un proveedor fuera de la red. Una vez que alcance el deducible de su plan, pagaremos nuestra parte de los costos de estos servicios. El deducible no se aplica a los siguientes servicios:

- Todos los servicios dentro de la red

Fuera de la red:

- Todos los servicios preventivos cubiertos por Medicare
- Atención de emergencia
- Servicios de urgencia
- Servicios dentales integrales complementarios
- Servicios dentales preventivos y de diagnóstico complementarios
- Beneficio de acondicionamiento físico
- Exámenes de audición de rutina adicionales
- Audífonos
- Evaluación y ajuste de audífonos
- Anteojos de rutina adicionales
- Sala de emergencias en todo el mundo y servicios de urgencia
- Ambulancia
- Cuidados paliativos
- Educación sobre la enfermedad renal
- Pruebas de detección de glaucoma

Sección 1.3 ¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Conforme a nuestro plan, existen 2 límites diferentes sobre lo que usted debe pagar de su bolsillo por los servicios médicos cubiertos:

- Su **monto máximo de gastos de bolsillo (MOOP) dentro de la red** es \$8,750. Este es el monto máximo que usted paga durante el año calendario por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare que recibió de proveedores de la red. Los montos que paga por los copagos y los coseguros para los servicios cubiertos de proveedores de la red se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red. (Los montos que paga por las primas del

plan, los medicamentos con receta de la Parte D y los servicios de proveedores fuera de la red no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red. Además, los montos que paga por algunos servicios no se contemplan para el monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos). Si paga \$8,750 por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de proveedores de la red, no tendrá costos que paga de su bolsillo durante el resto del año cuando consulte a proveedores dentro de nuestra red. No obstante, debe seguir pagando la prima de su plan y la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague la prima de la Parte B).

- El **monto máximo combinado que paga de su bolsillo** es de \$13,900. Este es el monto máximo que usted paga durante el año calendario por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare que recibió de proveedores dentro de la red y fuera de la red. Los montos que paga por los deducibles, los copagos y los coseguros por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para el monto máximo combinado que paga de su bolsillo. (Los montos que paga por la prima de su plan y los medicamentos con receta de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo combinado que paga de su bolsillo. Además, los montos que paga por algunos servicios no se contemplan para el monto máximo combinado que paga de su bolsillo. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos). Si paga \$13,900 por los servicios cubiertos, tendrá cobertura del 100% y no deberá pagar ningún costo que paga de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. No obstante, debe seguir pagando la prima de su plan y la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la Parte B).

Sección 1.4 Los proveedores no pueden facturarle el saldo

Como miembro de BlueMedicare Value (PPO), usted tiene una protección importante porque solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle cargos adicionales por separado, lo cual se denomina **facturación del saldo**. Esta protección se aplica incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que cobra por un servicio, o si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Así es como funciona la protección contra la facturación del saldo:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red. Por lo general, tendrá copagos más altos cuando reciba atención de proveedores fuera de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor, como en los siguientes casos:

- Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (lo que está determinado en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- Si cree que un proveedor le ha facturado el saldo, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos

En la Tabla de beneficios médicos de las páginas siguientes se indican los servicios que cubre BlueMedicare Value (PPO) y lo que usted paga de su bolsillo por cada uno de ellos (la cobertura de medicamentos de la Parte D se detalla en el Capítulo 5). Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos:

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben brindarse de acuerdo con las pautas de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (incluidos la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y cumplen los estándares de buena práctica médica aceptados.
- En el caso de las nuevas personas inscritas, el plan de atención coordinada MA debe proporcionar un período de transición de 90 días como mínimo. Durante este tiempo, el nuevo plan MA no podrá exigir una autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento era para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos como servicios dentro de la red *solo* si su médico u otro proveedor de la red obtienen la aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa) de BlueMedicare Value (PPO).
 - Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado para recibir cobertura como servicios dentro de la red están marcados **en negrita** en la Tabla de beneficios médicos.

- Nunca necesita aprobación por adelantado para los servicios fuera de la red de proveedores fuera de la red.
- Si bien no necesita aprobación por adelantado para los servicios fuera de la red, usted o su médico pueden solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura por adelantado.
- Si su plan de atención coordinada otorga la aprobación de una solicitud de autorización previa para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida por el tiempo que sea médicamente razonable y necesario para evitar interrupciones en la atención, de acuerdo con los criterios de cobertura aplicables, sus antecedentes médicos y la recomendación del proveedor tratante.

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Para los beneficios en los que su costo compartido es un porcentaje del coseguro, el monto que usted paga depende del tipo de proveedor que le brinde los servicios:
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (lo que está determinado en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. En el caso de otros, paga *menos*. (Para obtener más información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte el manual *Medicare y Usted 2027*. Puede verla en línea en [Medicare.gov](https://www.medicare.gov) o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, nosotros también cubrimos esos servicios sin costo para usted. Sin embargo, si también recibe tratamiento o se realiza un control debido a una condición médica existente durante la visita en la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida para tratar dicha condición médica.
- Si Medicare agrega la cobertura de algún servicio nuevo durante 2027, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.



Esta manzana muestra los servicios preventivos en la Tabla de beneficios médicos.

Tabla de beneficios médicos

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su médico, auxiliar médico (PA), enfermero especializado (NP) o enfermero clínico especializado (CNS).	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
Acupuntura para dolor lumbar crónico Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: Se cubren hasta 12 visitas en 90 días cubiertas para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias: A efectos de este beneficio, al dolor lumbar crónico se lo define de la siguiente manera: • Aquel que tiene una duración de 12 semanas o más. • Aquel que no es específico, es decir, no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.). • Aquel que no se relaciona con una cirugía. • Aquel que no está asociado con un embarazo.	SOLO para servicios de acupuntura: Se requiere revisión de la necesidad médica para más de 12 visitas, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$20 por cada servicio de acupuntura cubierto por Medicare <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Acupuntura para dolor lumbar crónico (continuación) Se cubrirán 8 sesiones adicionales para aquellos pacientes que demuestren una mejora. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año. Se debe interrumpir el tratamiento si el paciente no mejora o tiene un retroceso. Requisitos de proveedores: Los médicos pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables. Los auxiliares médicos (PA), los enfermeros especializados (NP) o los enfermeros clínicos especializados (CNS) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales correspondientes y si tienen lo siguiente: • un título de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una institución acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y • una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o mancomunidad (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o del Distrito de Columbia. El personal auxiliar que proporcione acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS requerido por nuestras regulaciones.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o no, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro adecuado más cercano que pueda brindarle atención al miembro solo si su condición médica requiere este tipo de medio de transporte para no poner en riesgo su salud o si está autorizado por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la condición del miembro es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario. Si se llama a una ambulancia y se rechaza el traslado en ambulancia, los servicios facturados no estarán cubiertos.	Excepto para la atención de emergencia, es posible que se requiera una autorización previa para los servicios de ambulancia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Ambulancia terrestre Copago de \$370 por el traslado de un centro a otro en ambulancia terrestre Copago de \$370 por viaje de ida o vuelta Ambulancia aérea Coseguro del 20% por viaje de ida o vuelta <u>Fuera de la red</u> Ambulancia terrestre Copago de \$380 por el traslado de un centro a otro en ambulancia terrestre Copago de \$380 por viaje de ida o vuelta Ambulancia aérea 20% del costo total por viaje de ida o vuelta

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Visita anual de bienestar Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una visita anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Esto tiene cobertura una vez cada 12 meses. Nota: Su primera visita anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. Sin embargo, no necesita haber realizado una visita de <i>Bienvenido a Medicare</i> para tener cobertura para las visitas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses. Es posible que no reciba una visita de bienestar anual brindada por un OB/GYN y otra brindada por su proveedor elegido (POC) en un período de 12 meses. Florida Blue ha elegido extender este beneficio para que se ofrezca una vez por año calendario incluso si es dentro de los 12 meses de su última visita. Nuestro plan solo cubre atención preventiva aceptada por Medicare según lo estipulado por el Grupo de Trabajo sobre Servicios Preventivos de los Estados Unidos. Para la atención médica de rutina de la mujer, Medicare cubre exámenes de las mamas, mamografías de detección, pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos. Nuestro plan no cubre todos los demás servicios físicos o preventivos de rutina que no están especificados como cubiertos por Medicare, incluidos los exámenes físicos de rutina de un OB/GYN.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita anual de bienestar. Fuera de la red 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Medición de la masa ósea Para las personas calificadas (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para determinar la densidad ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea (incluye la lectura de los resultados por parte del médico).	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
 Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses Nota: Las pruebas de diagnóstico resultantes de un examen de detección de cáncer de mama (mamografías), o realizadas junto con mamografías (como las ecografías de mamas), están sujetas a los montos de costos compartidos correspondientes. Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios en la Tabla de beneficios para obtener más información.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para los miembros que cumplen con determinadas condiciones con un orden del médico. Nuestro plan cubre estos programas integrales si ha tenido al menos una de estas condiciones: • Ataque cardíaco en los últimos 12 meses. • Cirugía de revascularización coronaria. • Angina de pecho estable (dolor en el pecho). • Reparación o reemplazo de válvulas cardíacas. • Angioplastia coronaria (un procedimiento médico que se usa para abrir una arteria obstruida) o colocación de un stent coronario (un procedimiento que se usa para mantener una arteria abierta). • Trasplante de corazón o corazón y pulmón. • Insuficiencia cardíaca crónica estable. Limitaciones de la cobertura: Puede recibir hasta 36 sesiones de rehabilitación cardíaca. Puede tener 2 sesiones por día (cada una con una duración de 1 hora) y el programa puede durar hasta 36 semanas. Si califica, es posible que pueda obtener 36 sesiones más que se pueden distribuir durante un período de tiempo más largo.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$30 por las visitas de rehabilitación cardíaca cubiertas por Medicare en todos los lugares de servicio para pacientes ambulatorios. Copago de \$40 por las visitas de rehabilitación cardíaca intensiva cubiertas por Medicare en todos los lugares de servicio para pacientes ambulatorios. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Visita para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares) Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir la presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo de manera saludable.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento del comportamiento intensivo de enfermedades cardiovasculares. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
 Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para los análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubren una vez cada 5 años. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses para todas las mujeres. • Una prueba de Papanicolaou cada 12 meses si corre alto riesgo de padecer cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha obtenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
Servicios quiroprácticos Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Solo cubrimos la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación vertebral. Nota: No se cubren las visitas al consultorio, las modalidades terapéuticas (es decir, fisioterapia) ni las radiografías realizadas o solicitadas por un quiropráctico.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$15 por cada servicio de quiropraxia cubierto por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer colorrectal Cubrimos las siguientes pruebas de detección: - La colonoscopia no tiene limitación de edad mínima ni máxima y se cubre una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no son de alto riesgo, o a los 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa. - La colonografía por tomografía computarizada tiene cobertura para pacientes de 45 años o más que no corren un alto riesgo de padecer cáncer colorrectal y si han pasado al menos 59 meses del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada o 47 meses del mes en que se realizó la última sigmoidoscopia flexible de detección o colonoscopia de detección. Para los pacientes con alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubre una colonografía por tomografía computarizada de detección si se realiza después de que hayan pasado al menos 23 meses del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada o la última colonoscopia de detección. - Sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para pacientes que no sean de alto riesgo después de que se les haya realizado una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo a partir de la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. - Prueba de sangre oculta en las heces fecales para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 12 meses. - Pruebas de ADN en heces de objetivos múltiples para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para los exámenes de detección de cáncer colorrectal cubiertos por Medicare. Si durante la colonoscopia o sigmoidoscopia flexible su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido, la prueba de detección se convierte en un examen de diagnóstico y sujeto a copago. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total por una prueba de detección de cáncer colorrectal.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación) • Análisis de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años de edad, que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección subsiguiente después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva basada en heces cubierta por Medicare arroje un resultado positivo. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección o una colonoscopia de detección que implique la extracción de tejido u otra materia, u otro procedimiento realizado en relación con la prueba de detección, como resultado de dicha prueba y en el mismo encuentro clínico que esta.	
Servicios dentales En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en una cantidad limitada de circunstancias, en especial, cuando dicho servicio es una parte integral del tratamiento específico de la condición médica primaria de una persona. Algunos ejemplos son la reconstrucción de la mandíbula tras una fractura o lesión, extracciones dentales que se realizan como preparación para un tratamiento con radiación contra un cáncer que afecta la mandíbula, o exámenes bucales previos a un trasplante de órganos. Además, cubrimos la atención dental que no es de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugías de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de la mandíbula o los huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para la aplicación de radioterapia a causa de una enfermedad neoplásica o servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico) para servicios dentales cubiertos por Medicare.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios dentales integrales cubiertos por Medicare, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Dentro de la red Copago de \$55 por la atención dental que no es de rutina cubierta por Medicare. Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios dentales* (beneficios adicionales) También cubrimos otros suministros y servicios dentales complementarios que no cubre Medicare.	Este plan cubre servicios dentales complementarios adicionales. Consulte la descripción de los servicios dentales complementarios al final de esta Tabla de beneficios para obtener más información.
 Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un entorno de atención primaria que pueda brindar tratamiento de seguimiento o remisiones.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para una visita anual para la prueba de detección de depresión. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
 Prueba de detección de diabetes Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles de triglicéridos y colesterol anormales (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden estar cubiertas si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes. Puede ser elegible para hasta 2 pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de la diabetes cubiertas por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación sobre la autogestión de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes Para todas las personas que tienen diabetes (ya sea que usen insulina o no), los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para análisis de glucosa en sangre, dispositivos de punción y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los glucómetros. • Para las personas que padecen diabetes y pie diabético grave: un par por año calendario de zapatos terapéuticos a medida (con los zapatos se incluyen las plantillas) y 2 pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas (con los zapatos no se incluyen las plantillas extraíbles que no están hechas a medida), e incluye el ajuste. • Capacitación para la autogestión de la diabetes en determinadas condiciones. • Aviso importante: La cobertura de todos los artículos y suministros de DME médicamente necesarios está cubierta por nuestro plan y puede requerir la coordinación del plan o de nuestro proveedor de DME contratado. • Florida Blue Medicare cubre agujas, jeringas o insulina para autoinyección como parte de su beneficio de farmacia (Parte D de Medicare). Puede obtener estos artículos en una farmacia minorista de la red local o a través de una de nuestras farmacias de pedido por correo. Su costo compartido se basa en la colocación del producto en el nivel aprobado en la lista de medicamentos (Formulario) para el año de nuestro plan.	<u>Dentro de la red</u> Marcas preferidas de glucómetros y suministros: Coseguro del 0% por medidores de glucosa, tiras reactivas y lancetas de Abbott (p. ej., Freestyle Lite) y Ascensia (Contour®). Marcas no preferidas de glucómetros y suministros: Coseguro del 20% Todos los demás, como LifeScan (OneTouch), pueden requerir autorización previa. Glucómetros, tiras reactivas y lancetas.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación sobre la autogestión de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes (continuación) - Florida Blue Medicare cubre medidores de glucosa, lancetas, insulina para uso en una bomba y tiras reactivas como parte de su beneficio médico (Parte B de Medicare). - La insulina para uso con bomba ÚNICAMENTE puede obtenerse en una farmacia minorista contratada por Florida Blue Medicare, no a través de DME. - Los medidores de glucosa y las tiras reactivas Abbott (p. ej. Freestyle Lite) y Ascencia (Contour®) se pueden obtener SOLO de una farmacia minorista contratada por Florida Blue Medicare, no a través de DME. Florida Blue Medicare proporciona la cobertura de monitores continuos de glucosa (CGM) y suministros médicamente necesarios. Las marcas preferidas, como Freestyle Libre y Dexcom, no requieren autorización previa, mientras que las marcas no preferidas requieren autorización previa. - Los CGM pueden obtenerse a través de una farmacia de pedido por correo o farmacia minorista contratada. - El surtido inicial de un CGM o insulina cuando se utiliza con una bomba de insulina puede obtenerse a través de nuestro proveedor de DME participante. - Puede obtener resurtidos adicionales a través de su farmacia minorista contratada o farmacia de pedido por correo. Nota importante: Es posible que la cobertura de suministros y artículos de DME necesite una coordinación de Florida Blue Medicare o de nuestro proveedor de DME contratado.	Marcas preferidas de monitores continuos de glucosa: Coseguro del 0% por monitores continuos de glucosa (CGM), como Freestyle Libre y Dexcom, y suministros. Marcas no preferidas de monitores continuos de glucosa: Coseguro del 20% por monitores continuos de glucosa (CGM) de marcas no preferidas. Todos los demás, como MiniMed CGM, pueden requerir autorización previa. Copago de \$0 por plantillas y zapatos terapéuticos para personas con diabetes. Copago de \$0 por capacitación para la autogestión de la diabetes.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación sobre la autogestión de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes (continuación)	Coseguro del 20% por medicamentos administrados mediante el uso de una bomba de DME cubierta (NOTA: Es posible que se requiera una autorización previa para ciertos artículos, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros). No pagará más de un copago de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de gastos compartidos, aunque no haya pagado el deducible de la Parte D. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total por capacitación sobre la autogestión de la diabetes. 50% del costo total por monitores de glucosa continuos (CGM), servicios y suministros para la diabetes después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación sobre la autogestión de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes (continuación)	50% del costo total por zapatos terapéuticos y plantillas para la diabetes después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950. 50% del costo total por los medicamentos administrados mediante el uso de una bomba de DME cubierta después de que alcance su deducible fuera de la red de \$950. Para conocer los costos compartidos aplicables a la insulina y las jeringas, consulte el Capítulo 6.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados (Para conocer la definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3). Algunos de los artículos cubiertos son, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital ordenadas por un proveedor para uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores. Cubrimos todo DME que sea médicamente necesario cubierto por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no ofrece una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que haga un pedido especial para usted. Puede acceder a la lista más actualizada de proveedores en nuestro sitio web en: https://providersearch.floridablue.com/. • Es posible que la cobertura de los suministros y artículos de DME médicamente necesarios necesite coordinación con nuestro proveedor de DME. • También cubrimos la insulina cuando se utiliza en una bomba de infusión como parte de su beneficio de DME. Florida Blue Medicare proporciona la cobertura de monitores continuos de glucosa (CGM) y suministros médicamente necesarios. Las marcas preferidas, como Freestyle Libre y Dexcom, no requieren autorización previa, mientras que las marcas no preferidas requieren autorización previa. • Los CGM pueden obtenerse a través de una farmacia de pedido por correo o farmacia minorista contratada.	Es posible que se requiera una autorización previa para ciertos artículos, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Su costo compartido para la cobertura de equipo de oxígeno de Medicare es de un coseguro mensual del 20%. El costo compartido no cambiará después de haber estado inscrito durante 36 meses. Si realizó un pago de alquiler de 36 meses para la cobertura del equipo de oxígeno antes de inscribirse en BlueMedicare Value (PPO), su costo compartido en BlueMedicare Value (PPO) es un coseguro del 20%. • Coseguro del 20% para los equipos médicos duraderos aprobados por el plan y cubiertos por Medicare. • Coseguro del 20% por todas las sillas de ruedas motorizadas y los escúteres eléctricos aprobados por el plan y cubiertos por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados (continuación) - El surtido inicial de un CGM o insulina cuando se utiliza con una bomba de insulina puede obtenerse a través de nuestro proveedor de DME participante. - Puede obtener resurtidos adicionales a través de su farmacia minorista contratada o farmacia de pedido por correo. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono). <u>Nota importante:</u> Las jeringas están cubiertas conforme al <u>beneficio de medicamentos con receta (Parte D) solo cuando se compran junto con insulina. Comuníquese con Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta sobre esta cobertura.</u> Su costo compartido de estas jeringas se basa en la colocación en el nivel aprobado en la lista de medicamentos (Formulario) para el año del plan.	- Coseguro del 20% por medicamentos administrados mediante el uso de una bomba de DME cubierta. - Coseguro del 20% por dispositivos protésicos cubiertos por Medicare, suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos (NOTA: Es posible que se requiera una autorización previa para ciertos artículos, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros). Marcas preferidas de glucómetros y suministros: Coseguro del 0% por medidores de glucosa, tiras reactivas y lancetas de Abbott (p. ej., Freestyle Lite) y Ascensia (Contour®).

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados (continuación)	Marcas no preferidas de glucómetros y suministros: Coseguro del 20% Todos los demás, como LifeScan (OneTouch), pueden requerir autorización previa. Glucómetros, tiras reactivas y lancetas. Marcas preferidas de monitores continuos de glucosa: Coseguro del 0% por monitores continuos de glucosa (CGM), como Freestyle Libre y Dexcom, y suministros. Marcas no preferidas de monitores continuos de glucosa: Coseguro del 20% por monitores continuos de glucosa (CGM) de marcas no preferidas. Todos los demás, como MiniMed CGM, pueden requerir autorización previa. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de emergencia La atención de emergencia hace referencia a servicios con las siguientes características: • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia. • Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. Una emergencia médica es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un niño no nacido), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una condición médica que se agrava rápidamente. Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red son los mismos que para los servicios que se brindan dentro de la red. Los medicamentos orales y otros medicamentos aprobados para la autoadministración que se reciban durante una visita a la sala de emergencia o se den al momento del alta luego de una admisión como paciente internado pueden estar cubiertos según su beneficio de farmacia (Parte D). La cobertura se basa en los beneficios de farmacia vigentes al momento de su visita. Comuníquese con Servicios para Miembros para solicitar un formulario de reclamación. Consulte también el apartado “Servicios de urgencia”.	<u>Dentro y fuera de la red</u> Copago de \$115 por visitas a la sala de emergencias cubiertas por Medicare. No deberá pagar el copago si lo ingresan en el hospital en un plazo de 48 horas luego de haber recibido tales servicios.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de emergencia (continuación)	Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado después de que su condición de emergencia se estabilice, debe cambiarse a un hospital de la red para pagar el monto del costo compartido dentro de la red por la parte de su estadía después de ser estabilizado. Si se queda en un hospital fuera de la red, su estadía estará cubierta, pero usted pagará el monto de costo compartido fuera de la red para la parte de su estadía después de estabilizarse.
Atención de emergencia (en todo el mundo) Excepto para transporte de emergencia en todo el mundo, nuestro plan cubre los mismos servicios de emergencia, ya sea que los reciba dentro o fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Es posible que tenga que pagar el 100% de los cargos en el momento en que los servicios se presten cuando se reciben fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Luego, puede presentar sus reclamaciones para que se considere su reembolso. Se requerirán comprobantes de pago, traducciones y conversiones de monedas junto con el envío de reclamaciones. No cubrimos el transporte en ambulancia fuera de los EE. UU. y sus territorios. Debe llamar al BlueCard Worldwide Service Center al 1-800-810-BLUE (2583) (siga las indicaciones sobre proveedores internacionales), o llame con costo revertido al 1-804-673-1177 para recibir ayuda para coordinar un acuerdo de facturación con el proveedor extranjero.	<u>Dentro y fuera de la red</u> Copago de \$115 por los servicios de emergencia cubiertos por el plan recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios. No deberá pagar el copago si lo ingresan en el hospital en un plazo de 48 horas luego de haber recibido tales servicios.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de emergencia (en todo el mundo) (continuación)	Los beneficios de atención de emergencia y atención de urgencia recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios se limitan a un máximo combinado de \$25,000 por año calendario y no incluyen la cobertura de servicios de transporte de emergencia
 Programas educativos sobre salud y bienestar Nuestro plan cubre los siguientes beneficios de educación sobre salud y bienestar: SilverSneakers El Programa de Acondicionamiento Físico SilverSneakers® de Tivity Health está diseñado exclusivamente para beneficiarios de Medicare. Los miembros elegibles reciben una membresía básica de acondicionamiento físico con acceso a comodidades y clases de acondicionamiento físico, incluidas las clases de SilverSneakers diseñadas para mejorar la fuerza y resistencia muscular, la movilidad, la flexibilidad, el rango de movimiento, el equilibrio, la agilidad y la coordinación. Para obtener más información y encontrar un centro participante de SilverSneakers, visite el sitio web silversneakers.com o llame al 1-888-313-5709 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., ET.	<u>Dentro de la red</u> No hay ningún costo para usted por participar en nuestro Programa de Acondicionamiento Físico SilverSneakers. La cobertura se limita a los servicios de proveedores aprobados por el plan. <u>Fuera de la red</u> El miembro debe pagar el 100% de los cargos facturados y presentar el recibo detallado para el reembolso del 10% de los cargos facturados. El miembro es responsable de todos los montos que superen el monto del beneficio reembolsable.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar (continuación) • Como alternativa para los miembros que no pueden ir a un centro participante de SilverSneakers, el kit SilverSneakers Steps está disponible. El kit SilverSneakers Steps es un programa de actividad física autodirigida que les permite a los miembros medir, registrar e incrementar la actividad física que elijan. El kit Steps proporciona el equipo, las herramientas y la motivación necesarios para que los miembros logren un estilo de vida más saludable mediante un aumento de la actividad física. Los miembros elegibles del plan pueden inscribirse para recibir el kit SilverSneakers Steps en silversneakers.com/member. • El plan permite a los miembros utilizar su beneficio de acondicionamiento físico fuera de la red en condiciones limitadas. Estas condiciones incluyen: el acceso al nivel de membresía de menor costo en gimnasios y centros de acondicionamiento físico establecidos, así como clases grupales de acondicionamiento físico dirigidas en vivo por un instructor y diseñadas para personas mayores. Para obtener más información sobre las ubicaciones elegibles, visite el sitio web silversneakers.com o llame al 1-888-313-5709 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., ET.	
Servicios de audición Las evaluaciones de audición de diagnóstico y equilibrio que realiza su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para paciente ambulatorio cuando las hace un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$55 por servicios de audición cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de audición* (beneficios adicionales) También cubrimos los siguientes servicios y suministros auditivos adicionales no cubiertos por Medicare: Examen auditivo de rutina: Un examen por año Evaluación y ajuste de audífonos: Una evaluación o ajuste de audífonos por año Audífonos: hasta 2 audífonos por año. Los servicios adicionales se deben obtener a través de nuestro proveedor participante contratado para que estén cubiertos en el beneficio dentro de la red. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más ayuda. Las compras de audífonos incluyen lo siguiente: • 3 visitas de seguimiento dentro del primer año de la fecha de ajuste inicial con el proveedor original. • Período de prueba de 60 días desde la fecha de ajuste. • 60 baterías por año por audífono (suministro para 3 años. Únicamente para audífonos no recargables). • Garantía de reparación del fabricante de 3 años.	
	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 <u>Fuera de la red</u> El miembro debe presentar recibos para obtener un reembolso del 50% del monto máximo permitido <u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 <u>Fuera de la red</u> El miembro debe presentar recibos para obtener un reembolso del 50% del monto máximo permitido <u>Dentro de la red</u> <u>Nivel de tecnología: Copago por audífono</u> ◦ Inicial: \$350.00 por dispositivo ◦ Básico: \$525.00 por dispositivo ◦ Prime: \$825.00 por dispositivo ◦ Preferido: \$1,125.00 por dispositivo

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de audición* (beneficios adicionales) (continuación) - Cobertura de reemplazo por 1 vez para audífonos perdidos, robados o dañados (se puede aplicar un deducible por audífono). - Primer conjunto de moldes de oídos (cuando sea necesario). Los montos que paga por estos servicios y suministros adicionales de atención de la audición no cuentan para el monto máximo de los costos que paga de su bolsillo dentro de la red. Los beneficios no se pueden trasladar al siguiente año de beneficios.	- Avanzado: \$1,425.00 por dispositivo - Premium: \$1,825.00 por dispositivo Sujeto al beneficio máximo. El miembro debe pagar cualquier monto una vez que se haya aplicado el beneficio máximo. Fuera de la red El miembro debe presentar recibos para obtener un reembolso del 50% del monto máximo permitido para 2 audífonos por año. Sujeto al beneficio máximo.
 Prueba de detección del VIH Para las personas que solicitan una prueba de detección del VIH o tienen un mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente: - Una prueba de detección cada 12 meses Si está embarazada, cubrimos lo siguiente: - Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo	Dentro de la red No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para las pruebas de detección preventivas del VIH cubiertas por Medicare. Fuera de la red 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Agencia de atención médica a domicilio Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita estos servicios y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le brinde estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de enfermería especializada o servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio de forma intermitente o de medio tiempo (se cubrirán en función del beneficio de atención médica a domicilio; los servicios de enfermería especializada y los servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio combinados deben totalizar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suministros médicos.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 por visitas de atención médica a domicilio cubiertas por Medicare (incluidos los servicios de infusión a domicilio, pero con exclusión de los medicamentos de infusión). <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
Tratamiento de infusión en el hogar El tratamiento de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en el hogar. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales o inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, tubos y catéteres).	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 por cada servicio de infusión en el hogar de Avastin o inyecciones para alergias más cualquier copago aplicable según la ubicación del servicio. Coseguro de hasta el 20% por medicamentos de quimioterapia, medicamentos de infusión y todos los demás medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Tratamiento de infusión en el hogar (continuación) Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, brindados de acuerdo con nuestro plan de atención. • Capacitaciones y educación para pacientes que no están cubiertos de otra manera por el beneficio del equipo médico duradero. • Supervisión remota. • Servicios de supervisión para la prestación del tratamiento de infusión en el hogar y los medicamentos para infusión en el hogar que brinde un proveedor calificado para este tipo de tratamiento.	(NOTA: Es posible que se requiera una autorización previa para los medicamentos de la Parte B de Medicare [excepto en el caso de las inyecciones para alergias], solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Algunos medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a requisitos de tratamiento escalonado. Puede consultar una lista de medicamentos de la Parte B de Medicare sujetos a los requisitos de tratamiento escalonado en nuestro sitio web: https://www.floridablue.com/providers/medical-pharmacy-info/part-b-step-therapy. También puede llamar a Servicios para Miembros para averiguar qué medicamentos de la Parte B tienen estos requisitos [en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono]). Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Cuidados paliativos Usted es elegible para acceder al beneficio de servicios de cuidados paliativos si su médico y el director médico del centro de cuidados paliativos le han dado un pronóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y 6 meses o menos de vida si la enfermedad sigue su curso normal. Es posible que reciba atención a través de un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de cuidados paliativos certificados por Medicare en nuestra área de servicio del plan, incluidos los que la organización MA posee, controla o en los que tiene un interés financiero. El médico del centro de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor • Cuidados paliativos a corto plazo • Atención domiciliaria Si lo ingresan en un centro de cuidados paliativos, tiene derecho a permanecer en su plan. Si elige permanecer en su plan, debe continuar pagando las primas del plan. Para los servicios de cuidados paliativos y los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su pronóstico terminal: Medicare Original (en vez de nuestro plan) pagará a su proveedor de servicios de cuidados paliativos y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de cuidados paliativos, su proveedor de cuidados paliativos facturará a Medicare Original por los servicios que Medicare Original cubre. Se le facturará el costo compartido de Medicare Original.	Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, Medicare Original, no BlueMedicare Value (PPO), paga los servicios de cuidados paliativos y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. <u>Dentro y fuera de la red</u> Copago de \$0 por consulta médica para la elección de servicios de cuidados paliativos.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Cuidados paliativos (continuación) En el caso de los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare que no se relacionan con su pronóstico terminal: Si necesita servicios que no son de emergencia ni de urgencia que están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal, el costo de estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan y si sigue las reglas del plan (por ejemplo, si hay un requisito para obtener una autorización previa). • Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las reglas del plan para obtener el servicio, solo pagará el monto del costo compartido del plan por los servicios dentro de la red. • Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, la parte que le corresponde de los costos de los servicios cubiertos podría ser mayor. En el caso de los servicios cubiertos por BlueMedicare Value (PPO), pero que no están cubiertos por la Parte A ni la Parte B de Medicare: BlueMedicare Value (PPO) seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B, ya sea que se relacionen o no con su pronóstico terminal. Usted paga el monto del costo compartido de su plan por estos servicios.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Cuidados paliativos (continuación) En el caso de los medicamentos que pueden tener la cobertura del beneficio de la Parte D de nuestro plan: Si estos medicamentos no se relacionan con su condición terminal que requiere cuidados paliativos, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición terminal de cuidados paliativos, usted paga el costo compartido de Medicare Original. Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro de cuidados paliativos y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5. Nota: Si necesita atención que no sea de cuidados paliativos (atención que no está relacionada con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios. Nuestro plan cubre los servicios de consulta de cuidados paliativos (una sola vez) para una persona que padece una enfermedad terminal y no ha optado por el beneficio de cuidados paliativos.	
 Vacunación Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen los siguientes: • Vacunas contra la neumonía. • Vacunas contra la gripe/influenza, una vez en cada temporada de gripe/influenza en otoño e invierno, con vacunas adicionales si son médicamente necesarias. • Vacunas contra la hepatitis B si nunca ha recibido una serie completa, no conoce su historial de vacunación o tiene cualquier otra condición que lo ponga en riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacunas contra la COVID-19. • Otras vacunas si su salud está en peligro y si cumple con las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare. También cubrimos la mayoría de las demás vacunas para adultos en virtud de los beneficios de medicamentos de la Parte D. Consulte la Sección 7 del Capítulo 6 para obtener más información.	

Dentro de la red

No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe/influenza, la hepatitis B y la COVID-19.

Fuera de la red

50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados en un hospital. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado. No hay límite de cantidad de días de hospitalización cubiertos. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería permanentes. • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios). • Medicamentos. • Análisis de laboratorio. • Radiografías y otros servicios radiológicos. • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas. • Costos de la sala de operaciones y de recuperación. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. • Servicios para trastorno por consumo de sustancias para pacientes internados.	Es posible que se requiera una autorización previa para la atención hospitalaria que no sea de emergencia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Se cobra un deducible u otro costo compartido por cada estadía en el hospital. Los costos compartidos también aplicarán si lo vuelven a ingresar en el hospital por la misma condición. Si obtiene autorización para recibir atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la condición que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que debería pagar en un hospital de la red.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación) En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplante pueden ser locales o fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red se encuentran fuera del patrón de atención de la comunidad, puede elegir un lugar cerca, siempre y cuando los proveedores locales de trasplante estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare Original. Si BlueMedicare Value (PPO) presta servicios de trasplante en un lugar que se encuentra fuera del patrón de atención de su comunidad y usted decide recibir el trasplante en ese lugar, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante. El reembolso por viaje y alojamiento requiere un mínimo de 100 millas por trayecto hasta el centro de trasplante y se limita a \$10,000 por trasplante. Puede encontrar detalles adicionales sobre el trasplante, los viajes y el alojamiento en su cuenta de miembro en línea, a la que puede acceder en FloridaBlue.com/Medicare, y luego haga clic en “Log In” (Iniciar sesión). Haga clic en su nombre en la esquina superior derecha de la pantalla y seleccione “Documents & Forms” (Documentos y formularios) en el menú desplegable > “Plan Documents & Forms” (Documentos y formularios del plan) > “Medicare Transplants Lodging and Transportation related expenses” (Gastos relacionados con el alojamiento y el transporte para trasplantes de Medicare). Consulte la Sección 3 del Capítulo 4, “Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones)” para obtener más detalles.	<u>Dentro de la red</u> Días 1 al 7: copago de \$385 por día por estadía cubierta por Medicare. No se le cobrará un copago por el día del alta. Después del día 7, el plan paga el 100% de los gastos cubiertos. Si obtiene autorización para recibir atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la condición que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que debería pagar en un hospital de la red. Copago de \$0 por los servicios hematológicos, incluido el almacenamiento y la administración. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación) - Sangre: se incluye el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza a partir de la primera pinta de sangre que necesite. - Servicios médicos. Nota: Para ser paciente internado, el proveedor debe emitir una orden por escrito para que lo ingresen de manera formal como paciente internado en el hospital. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un <i>paciente ambulatorio</i>. Si no está seguro de si es un paciente internado o ambulatorio, pregunte al personal del hospital. - Para obtener más información, consulte la hoja informativa de Medicare <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i> disponible en Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Los medicamentos orales y otros medicamentos aprobados para la autoadministración que se otorguen al momento del alta luego de una hospitalización o que se reciban durante una visita a la sala de emergencias pueden estar cubiertos según su beneficio de farmacia (Parte D). La cobertura se basa en los beneficios de farmacia vigentes al momento de su visita. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener un formulario de reclamaciones.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización. • Medicare limita hasta un máximo de 190 días los servicios de salud mental cubiertos para pacientes internados que se proporcionan en un hospital psiquiátrico. Estos 190 días se denominan “límite de por vida”. • El límite de 190 días de por vida no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes internados que se brindan en la unidad psiquiátrica de un hospital general. • Nuestro plan cubre 90 días de servicios de atención médica de salud mental para pacientes internados por admisión. También cubrimos 60 días adicionales durante su vida. Estos se llaman “días de reserva de por vida”. Si necesita más de 90 días de atención médica de salud mental para pacientes internados, puede usar sus días de reserva de por vida. Una vez que se hayan utilizado todos estos días de reserva de por vida, su cobertura de atención médica de salud mental para pacientes internados se limitará a 90 días por admisión.	Es posible que se requiera autorización previa para la atención de salud mental para pacientes internados que no sea de emergencia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Se cobra un deducible u otro costo compartido por cada estadía en el hospital. Los costos compartidos también aplicarán si lo vuelven a ingresar en el hospital por la misma condición. <u>Dentro de la red</u> Días 1 al 5: copago de \$416 por día (por estadía cubierta por Medicare). No se le cobrará un copago por el día del alta. Días 6 al 90: copago de \$0 por día (por estadía cubierta por Medicare). Días de reserva de por vida: Nuestro plan paga el 100% de los gastos cubiertos.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico (continuación)	Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
Hospitalización: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta Si ha usado sus beneficios como paciente hospitalizado o si la hospitalización no es razonable y necesaria, no cubriremos su hospitalización. En algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el hospital o en un centro de atención de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios médicos. • Análisis de diagnóstico (como los análisis de laboratorio). • Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos. • Vendajes quirúrgicos. • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Dispositivos ortésicos y protésicos (salvo los dentales) que sustituyen una parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluso tejido contiguo), o una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo que no funciona bien o que permanentemente no funciona, incluso la sustitución o reparación de dichos dispositivos. • Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente. • Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.	Cuando la hospitalización deja de tener cobertura, usted paga el costo compartido aplicable de los demás servicios como si se hubieran proporcionado de forma ambulatoria, como se describe en toda la Tabla de beneficios.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Tratamiento médico nutricional Este beneficio es para personas con diabetes o enfermedad renal (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis), o después de un trasplante cuando el médico así lo indique. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento personalizados durante su primer año que recibe servicios de terapia nutricional médica en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original) y 2 horas cada año después de eso. Si su condición, tratamiento o diagnóstico cambia, puede recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar la orden todos los años, si hay que continuar el tratamiento en el siguiente año calendario.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de tratamiento médico nutricional cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
 Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP) Los servicios del MDPP están cubiertos para las personas elegibles en virtud de todos los planes de salud de Medicare El MDPP es una intervención estructurada para cambios del comportamiento de la salud que proporciona capacitación práctica en cambios alimenticios a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos con el fin de sostener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare La Parte B de Medicare Original cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan obtienen cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando usted recibe los servicios de un médico, los servicios de un hospital para pacientes ambulatorios o los servicios de un centro quirúrgico ambulatorio. • Insulina que se proporciona a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria). • Otros medicamentos que se administran con equipos médicos duraderos (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por el plan. • El medicamento para el Alzheimer, Leqembi® (de nombre genérico lecanemab), se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite exploraciones y pruebas adicionales antes o durante el tratamiento, lo que podría aumentar los costos generales. Hable con su médico acerca de las exploraciones y pruebas que puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia. • Trasplante/medicamentos inmunosupresores: Medicare cubre la terapia con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó por el trasplante de órgano. Debe tener la Parte A al momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B al momento de obtener los medicamentos inmunodepresores. Tenga en cuenta que la cobertura para medicamentos de Medicare (Parte D) cubre los medicamentos inmunodepresores si la Parte B no los cubre.	Es posible que se requiera una autorización previa para los medicamentos de la Parte B de Medicare (excepto en el caso de las inyecciones para alergias), solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Algunos medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a requisitos de tratamiento escalonado. Puede consultar una lista de medicamentos de la Parte B de Medicare sujetos a los requisitos de tratamiento escalonado en nuestro sitio web: https://www.floridablue.com/providers/medical-pharmacy-info/part-b-step-therapy. También puede llamar a Servicios para Miembros para averiguar qué medicamentos de la Parte B tienen estos requisitos (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono).

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación) - Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el médico confirma que se relacionó con la osteoporosis posmenopáusica y no puede autoadministrarse el medicamento. - Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada. - Ciertos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer que usted toma por vía oral si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un promedicamento del medicamento inyectable (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable). A medida que haya nuevos medicamentos orales disponibles para el cáncer, la Parte B podría cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí los cubrirá. - Medicamentos orales para las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales para las náuseas que usted usa como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de las 48 horas después de la quimioterapia, o se usan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso para las náuseas. - Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ESRD) si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable y el beneficio por ESRD de la Parte B lo cubre. - Medicamentos calcimiméticos y aglutinante de fosfatos en el marco del sistema de pago para la ESRD, incluidos el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®.	<i>El costo compartido de la insulina está sujeto a un límite de copago de \$35 para el suministro de insulina de un mes y no se aplican deducibles a nivel del plan.</i> Dentro de la red - Coseguro del 0% para Avastin® (bevacizumab) para inyecciones oculares. - Coseguro del 0% para sueros de antígenos para alergias cubiertos por Medicare. - Coseguro de hasta el 20% por medicamentos de quimioterapia, medicamentos de infusión y todos los demás medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare. También pagará costos compartidos por los servicios profesionales asociados prestados en el consultorio del médico o en un centro para pacientes ambulatorios, según la ubicación del servicio (excepto los medicamentos de quimioterapia)

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación) • Ciertos medicamentos para diálisis en el hogar, que incluyen la heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario, y los anestésicos tópicos. • Agentes estimulantes de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras condiciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera® o metoxipolietilenglicol-epoetina beta). • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento domiciliario de deficiencias inmunitarias primarias. • Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda). Este enlace lo dirigirá a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a un tratamiento escalonado: https://www.floridablue.com/providers/medical-pharmacy-info/part-b-step-therapy. También cubrimos algunas vacunas en virtud de la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos en virtud de nuestro beneficio de medicamentos con receta de la Parte D. En el Capítulo 5 se explica el beneficio de medicamentos con receta de la Parte D, incluidas las reglas que debe seguir para que estén cubiertas las recetas. Lo que usted paga por los medicamentos con receta de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6. Los medicamentos orales y otros medicamentos aprobados para la autoadministración recibidos durante una visita a la sala de emergencias o administrados al momento del alta luego de una hospitalización no están cubiertos en la factura del hospital. Es posible que estén cubiertos conforme a su beneficio de farmacia (Parte D). La cobertura se basa en los beneficios de farmacia vigentes al momento de su visita. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener un formulario de reclamaciones.	Excepción: Las hospitalizaciones cubiertas por Medicare solo están sujetas al copago diario. Todos los medicamentos de la Parte B de Medicare están incluidos, excepto los medicamentos aprobados para la autoadministración. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si usted lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan integral de prevención. Para obtener más información, consulte con su médico o profesional de atención primaria.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de obesidad y tratamientos preventivos. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
Servicios del Programa de Tratamiento por el Consumo de Opioides Los miembros de nuestro plan con un trastorno por el consumo de opioides (OUD) pueden recibir cobertura para tratar dicho trastorno mediante un Programa de Tratamiento por el Consumo de Opioides (OTP), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos agonistas y antagonistas opioides aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU. para el tratamiento asistido por medicamentos (MAT). • Suministro y administración de medicamentos MAT (si corresponde). • Asesoramiento para trastorno por consumo de sustancias. • Terapia individual y grupal. • Análisis de toxicología. • Actividades de admisión. • Evaluaciones periódicas.	Puede requerirse una autorización previa para los servicios que no sean de emergencia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$40 por cada sesión cubierta por Medicare <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías. • Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros. • Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes. • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Pruebas de laboratorio. • Sangre: se incluye el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza a partir de la primera pinta de sangre que necesite. • Pruebas de diagnóstico que no son de laboratorio, como CT, MRI, EKG y PET cuando su médico u otro proveedor de cuidados médicos las solicite para tratar un problema médico. • Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias, incluidos los servicios avanzados de diagnóstico por imágenes (p. ej., imágenes por resonancia magnética [MRI], angiografía por resonancia magnética [MRA], tomografía por emisión de positrones [PET], tomografía computarizada [CT] y pruebas de medicina nuclear).	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> <i>Servicios profesionales y de proveedores</i> • Consultorio del médico: copago de \$0 • Especialista: copago de \$55 <i>Radiografías</i> • Consultorio del médico: copago de \$52 • Centro de pruebas de diagnóstico independiente (IDTF): copago de \$52 • Centro hospitalario para pacientes ambulatorios: copago de \$150 <i>Radioterapia</i> • Coseguro del 20% <i>Servicios hematológicos (incluido el almacenamiento y la administración)</i> • Copago de \$0

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios (continuación)	Procedimientos y pruebas de diagnóstico - Copago de \$75 Pruebas de alergia - Copago de \$0 Servicios de laboratorio - Laboratorio clínico independiente (ICL): copago de \$0 - Centro hospitalario para pacientes ambulatorios: copago de \$40 Servicios avanzados de diagnóstico por imágenes - Consultorio del médico: copago de \$75 - IDTF: copago de \$100 - Centro hospitalario para pacientes ambulatorios: copago de \$250 - Ecografía de diagnóstico: copago de \$0 Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios que se ofrecen para determinar si usted necesita que lo ingresen como paciente internado o si le pueden dar el alta. Para que se cubran los servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios, deben cumplir los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación solo están cubiertos cuando se brindan a través de la orden de un médico u otra persona autorizada por la ley de licencia estatal y los reglamentos del personal del hospital para admitir a los pacientes en el hospital o pedir pruebas para pacientes ambulatorios. Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costo compartido para servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un <i>paciente ambulatorio</i>. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Para obtener más información, consulte la hoja informativa de Medicare <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i> disponible en Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	Dentro de la red Copago de \$115 por servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios. Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios Cubrimos los servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios. • Análisis de laboratorio y de diagnóstico facturados por el hospital. • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente internado podría ser requerido sin esta atención. • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital. • Suministros médicos como entablillados y yesos. • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar. Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costo compartido para servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un <i>paciente ambulatorio</i>. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro y fuera de la red</u> <i>Servicios de emergencia</i> Copago de \$115 <i>Servicios de diálisis</i> Coseguro del 20% <u>Dentro de la red</u> <i>Servicios médicos</i> Copago de \$0 por una visita al consultorio de un proveedor elegido en una clínica profesional operada por un centro Copago de \$55 por visita a un especialista en una clínica profesional operada por un centro <i>Servicios de observación</i> Copago de \$115 <i>Servicios de radiografía</i> Copago de \$150 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)	Radioterapia Coseguro del 20% en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Servicios de laboratorio Copago de \$40 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Servicios avanzados de diagnóstico por imágenes Copago de \$250 Ecografía de diagnóstico Copago de \$0 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios Copago de \$50 Medicamentos de quimioterapia, medicamentos de infusión y todos los demás medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare Coseguro del 20% en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)	Avastin® (bevacizumab) para inyecciones oculares e inyecciones para la alergia Coseguro del 0% en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Rehabilitación cardíaca Copago de \$30 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Rehabilitación cardíaca intensiva Copago de \$40 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Rehabilitación pulmonar Copago de \$15 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Procedimientos y pruebas de diagnóstico Copago de \$75 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Copago de \$0 por pruebas de alergia Servicios de salud mental Copago de \$50 por sesión individual en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)	Copago de \$50 por sesión grupal en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Fisioterapia Copago de \$45 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Terapia linfática Copago de \$45 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Terapia del habla Copago de \$45 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Terapia ocupacional Copago de \$35 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Terapia de ejercicios supervisados (SET) Copago de \$20 en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios Servicios para trastornos por consumo de sustancias Copago de \$50 por sesión individual en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)	Copago de \$50 por sesión grupal en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
Atención de salud mental para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: Servicios de salud mental brindados por un psiquiatra o médico con licencia estatal, un psicólogo clínico, un trabajador social clínico (CSW), un enfermero clínico especializado (CNS), un consejero profesional certificado (LPC), un terapeuta certificado especializado en matrimonio y familia (LMFT), un enfermero especializado (NP), un auxiliar médico (PA) u otro profesional de cuidado de salud mental calificado por Medicare según lo permitan las leyes estatales aplicables.	Puede requerirse una autorización previa para los servicios que no sean de emergencia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$50 por cada sesión grupal cubierta por Medicare Copago de \$50 por cada sesión individual cubierta por Medicare <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios son brindados en varios entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF).	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> • Copago de \$35 por terapia ocupacional en todos los centros de servicio • Copago de \$45 por fisioterapia en todos los centros de servicio • Copago de \$45 por terapia del habla en todos los centros de servicio • Copago de \$45 por el tratamiento del linfedema en todos los centros de servicio <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios para trastorno por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que se proporcionan en el hospital para pacientes ambulatorios o en el consultorio para el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias o que requieren tratamiento, pero no requieren la disponibilidad e intensidad de los servicios que se encuentran solo en el entorno hospitalizado.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$50 por cada sesión grupal cubierta por Medicare Copago de \$50 por cada sesión individual cubierta por Medicare <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 por cada visita de terapia individual o grupal.
Cirugía ambulatoria, incluidos los servicios brindados en centros hospitalarios y centros quirúrgicos ambulatorios Nota: Si va a ser sometido a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor si será considerado un paciente internado o ambulatorio. A menos que el proveedor haga un pedido para admitirlo como paciente internado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costo compartido para cirugía ambulatoria. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente ambulatorio.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Cirugía ambulatoria, incluidos los servicios brindados en centros hospitalarios y centros quirúrgicos ambulatorios (continuación)	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$310 por cada visita cubierta por Medicare a un centro quirúrgico ambulatorio. Copago de \$360 por cada visita cubierta por Medicare a un centro hospitalario ambulatorio. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios <i>La hospitalización parcial es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo proporcionado como servicio hospitalario para pacientes ambulatorios, o por un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención que usted recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta certificado especializado en matrimonio y familia (LMFT) o consejero profesional certificado, y es una alternativa a la hospitalización.</i> <i>El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de tratamiento activo de salud del comportamiento (mental) que se proporciona en un departamento de pacientes ambulatorios de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud con calificación federal o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico, terapeuta, terapeuta certificado especializado en matrimonio y familia (LMFT) o consejero profesional certificado, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</i>	Puede requerirse una autorización previa para los servicios que no sean de emergencia, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$50 por hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Servicios quirúrgicos o de atención médica médicamente necesarios llevados a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o cualquier otra ubicación. • Consultas, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista. • Exámenes de audición básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico. • Determinados servicios de telesalud, incluidos los siguientes: Atención primaria y de urgencia, dermatología, salud del comportamiento (incluidos tratamientos por el consumo de opioides y servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios), terapia en el hogar (incluye terapia del habla, ocupacional y fisioterapia), servicios nutricionales y dietéticos. ◦ Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una visita presencial o por telesalud. Si decide recibir uno de estos servicios mediante telesalud, debe acudir a un proveedor de la red que ofrezca los servicios por este medio. ◦ Debe usar uno de nuestros proveedores preferidos o un proveedor aprobado por el plan. Consulte la sección “Telesalud” de esta Tabla de beneficios para obtener más información. • Algunos servicios de telesalud, incluidos la consulta, el diagnóstico y el tratamiento por parte de un médico o profesional de la salud para pacientes en ciertas áreas rurales y otros lugares aprobados por Medicare. • Servicios de telesalud para visitas mensuales relacionadas con la enfermedad renal terminal para miembros que reciben diálisis a domicilio en un centro de diálisis renal de un hospital o de un hospital de acceso crítico, un centro de diálisis renal o el hogar del miembro.	Dentro de la red Visitas al consultorio Copago de \$0 por visitas al consultorio de un proveedor elegido. Copago de \$55 por visitas al consultorio de especialistas. <i>NOTA: Las pruebas de laboratorio y las pruebas de diagnóstico en el consultorio de un POC o de un especialista se incluyen como parte del copago aplicable para las visitas al consultorio.</i> Copago de \$0 por todos los demás servicios profesionales no especificados en esta tabla. Servicios de audición cubiertos por Medicare Copago de \$55 por servicios de audición cubiertos por Medicare. Servicios dentales cubiertos por Medicare Copago de \$55 por la atención dental que no es de rutina cubierta por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico (continuación) - Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un accidente cerebrovascular, sin importar su ubicación. - Servicios de telesalud para miembros con trastornos por abuso de sustancias o coocurrencia de trastornos de salud mental, sin importar su ubicación. - Servicios de telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental. - Servicios de telesalud para visitas de salud mental brindadas por clínicas de salud rurales y centros de salud con calificación federal. - Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videoconferencia) con su médico de 5 a 10 minutos <u>si cumple con las siguientes condiciones:</u> - No es un paciente nuevo, y - El control no está relacionado con una visita al consultorio en los últimos 7 días, y - El control no requiere una visita al consultorio en 24 horas o en la cita más próxima disponible. - Evaluación de videos o imágenes que haya enviado a su médico, e interpretación y seguimiento de su médico en un plazo de 24 horas <u>si se cumple con las siguientes condiciones:</u> - No es un paciente nuevo, y - La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días, y - La evaluación no requiere una visita al consultorio en 24 horas o en la cita más próxima disponible. - Consulta que su médico tiene con otros médicos por teléfono, Internet o historia clínica electrónica. - Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía.	(NOTA: Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios dentales integrales cubiertos por Medicare, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros). Quimioterapia y otros medicamentos de la Parte B de Medicare Los medicamentos de la Parte B de Medicare están sujetos a los costos compartidos del medicamento correspondientes más cualquier copago correspondiente por servicios profesionales para administrar el medicamento, según la ubicación del servicio (excepto los medicamentos de quimioterapia). Coseguro del 0% para inyecciones para alergias cubiertos por Medicare. Coseguro del 0% para Avastin® (bevacizumab) para inyecciones oculares.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico (continuación) • Atención dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para aplicar radioterapia por una enfermedad neoplásica o servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico). • Servicios de telesalud proporcionados por terapeutas ocupacionales (OT), fisioterapeutas (PT), patólogos del habla y del lenguaje (SLP) y audiólogos calificados. • Inyecciones para alergias, quimioterapia y otros medicamentos de la Parte B de Medicare. • Radiografías. Nota: Un médico de atención primaria es un profesional de práctica general, un médico de familia, un médico de medicina interna, un geriatra o un pediatra. Se considera que todos los demás médicos son especialistas.	Coseguro de hasta el 20% por medicamentos de quimioterapia, medicamentos de infusión y todos los demás medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare (NOTA: Es posible que se requiera una autorización previa para los medicamentos de la Parte B de Medicare [excepto en el caso de las inyecciones para alergias], solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Algunos medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a requisitos de tratamiento escalonado. Puede consultar una lista de medicamentos de la Parte B de Medicare sujetos a los requisitos de tratamiento escalonado en nuestro sitio web: https://www.floridablue.com/providers/medical-pharmacyinfo/part-b-step-therapy.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico (continuación)	<i>También puede llamar a Servicios para Miembros para averiguar qué medicamentos de la Parte B tienen estos requisitos (en la contraportada de este documento encontrará impresos los números de teléfono).</i> <u>Dentro y fuera de la red</u> Servicios profesionales prestados en el centro Copago de \$0 por servicios profesionales prestados en un centro, cuando el costo compartido se aplica a la factura del centro por el mismo servicio. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 por visitas al consultorio del proveedor de su elección. 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 por visitas al consultorio de especialistas.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico (continuación)	Servicios de audición cubiertos por Medicare 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950. Servicios dentales cubiertos por Medicare 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950. Inyecciones para alergias, quimioterapia y otros medicamentos de la Parte B de Medicare. Los medicamentos de la Parte B de Medicare están sujetos a los costos compartidos del medicamento correspondientes más cualquier copago correspondiente por servicios profesionales para administrar el medicamento, según la ubicación del servicio (excepto los medicamentos de quimioterapia). 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos). • Atención de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas condiciones médicas que comprometen las extremidades inferiores.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$35 por cada visita a un podólogo cubierto por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
 Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH Si no tiene el VIH, pero su médico u otro profesional de la salud determina que tiene un mayor riesgo de contraer el VIH, cubrimos los medicamentos para la profilaxis previa a la exposición (PrEP) y los servicios relacionados. Si califica, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos para la PrEP orales o inyectables aprobados por la FDA, incluido el cargo por inyectar el medicamento, si corresponde. • Hasta 8 sesiones de asesoramiento individual (que incluyen la evaluación del riesgo del VIH, la reducción del riesgo del VIH y la adherencia a los medicamentos) cada 12 meses. • Hasta 8 pruebas de detección del VIH cada 12 meses. • Una prueba de detección del virus de la hepatitis B por única vez.	<u>Dentro de la red</u> No se aplica ningún coseguro, copago ni deducible al beneficio de la PrEP. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Pruebas de detección de cáncer de próstata Para los hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos incluyen los siguientes estudios una vez cada 12 meses: • Tacto rectal digital • Análisis del antígeno prostático específico (PSA) Nota: Las pruebas de diagnóstico resultantes de los exámenes de detección de cáncer de próstata están sujetas a los montos de costos compartidos correspondientes. Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios en la Tabla de beneficios para obtener más información.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual. Fuera de la red 50% del costo total.
Dispositivos protésicos y ortésicos, y suministros relacionados Dispositivos (no dentales) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, pruebas, ajustes o capacitación en el uso de dispositivos protésicos y ortésicos; así como bolsas de colostomía y artículos directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, soportes, zapatos protésicos, miembros artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico para después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la eliminación de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte <i>Atención de la vista</i> más adelante en esta sección).	Es posible que se requiera una autorización previa para ciertos artículos, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Las órtesis se incluyen en esta categoría. Dentro de la red Coseguro del 20% por dispositivos protésicos cubiertos por Medicare, suministros relacionados con dispositivos protésicos y órtesis. Fuera de la red 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de rehabilitación pulmonar 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 tienen una orden del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$15 para visitas de rehabilitación pulmonar cubiertas por Medicare en todos los lugares de servicio. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
 Pruebas de detección y asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol Cubrimos una prueba de detección de consumo excesivo de alcohol para adultos (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes. Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta 4 sesiones breves de asesoramiento presenciales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o profesional de atención primaria calificado en un entorno de atención primaria.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere ningún coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección y los servicios de asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de dosis baja (LDCT) Para las personas calificadas, se cubre una LDCT cada 12 meses. Los miembros elegibles son los siguientes: personas de entre 50 y 77 años que no presentan signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tengan antecedentes de tabaquismo de, al menos, 20 paquetes por año y que fuman actualmente o que hayan dejado de fumar en los últimos 15 años, que reciban una orden para una LDCT durante una visita de asesoramiento y toma de decisiones compartidas sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón que cumpla con los criterios de Medicare para dichas visitas y que la haya brindado un médico o un profesional no médico calificado. <i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de una prueba de detección inicial con una LDCT:</i> los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier visita apropiada. Si el médico o el profesional no médico calificado deciden ofrecer una visita de asesoramiento y toma de decisión compartida sobre la detección de cáncer de pulmón para futuras pruebas de detección de cáncer de pulmón mediante una LDCT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para tales casos.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LDCT. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de la infección por el virus de la hepatitis C Cubrimos una prueba de detección de la hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica calificado solicita una y usted cumple con una de estas condiciones: • Corre un alto riesgo porque consume o ha consumido drogas ilícitas inyectables. • Le realizaron una transfusión de sangre antes de 1992. • Nació entre 1945 y 1965. Si usted nació entre 1945 y 1965 y no se considera de alto riesgo, cubrimos una prueba de detección una vez. Si corre un alto riesgo (por ejemplo, si ha continuado consumiendo drogas ilícitas inyectables desde su resultado negativo en su prueba de detección de la hepatitis C anterior), cubrimos las pruebas de detección anuales.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección del virus de la hepatitis C cubiertas por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.
 Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas Cubrimos las pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por ETS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos del embarazo. También cubrimos hasta 2 sesiones presenciales superintensivas de asesoramiento del comportamiento de 20 a 30 minutos por año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por ETS. Solo cubrimos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un entorno de atención primaria, como en el consultorio de un médico.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios de diálisis y enfermedades renales incluyen lo siguiente: - Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. En el caso de los miembros con enfermedad renal crónica en la etapa IV, cuando son remitidas por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal en toda la vida. - Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor para este servicio no está disponible o no es posible comunicarse con él temporalmente). - Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si es admitido como paciente internado en un hospital para atención especial). - Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar). - Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar. - Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados y especializados en diálisis para verificar cómo va con la autodiálisis en su hogar, para ayudar en casos de emergencia y para revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua). Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de los medicamentos de la Parte B, consulte los medicamentos de la Parte B de Medicare en esta tabla.	<u>Dentro y fuera de la red</u> Coseguro del 20% por los servicios de diálisis en todos los lugares de servicio. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 por los servicios educativos sobre la enfermedad renal cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total por servicios educativos sobre la enfermedad renal cubiertos por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF) (Para obtener una definición de atención en un centro de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12. Los centros de atención de enfermería especializada suelen llamarse SNF). La cobertura está limitada a 100 días por período de beneficios. No se requiere hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Medicamentos que se le administran como parte de nuestro plan de atención (esto incluye sustancias que están presentes de forma natural en el cuerpo, como los factores de coagulación de la sangre). • Sangre: se incluye el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre entera y concentrado de glóbulos rojos comienza a partir de la primera pinta de sangre que necesite. • Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente brindan los SNF. • Análisis de laboratorio que habitualmente brindan los SNF. • Radiografías y otros servicios de radiología que habitualmente brindan los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que habitualmente brindan los SNF. • Servicios de médicos o profesionales.	Es posible que se necesite autorización previa para todas las admisiones como paciente internado a centros de enfermería especializada, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. Dentro de la red Días 1 al 20: copago de \$0 por día (por período de beneficios). Días 21 al 100: copago de \$221 por día (por período de beneficios). Copago de \$0 por los servicios hematológicos, incluido el almacenamiento y la administración. Un “período de beneficios” comienza el día en que ingresa a un SNF. Finaliza cuando transcurren 60 días consecutivos sin hospitalización. Si ingresa en un SNF después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF) (continuación) Por lo general, recibe atención de SNF de centros de la red. En determinadas condiciones que se detallan más adelante, es posible que deba pagar el costo compartido dentro de la red para un centro que no sea un proveedor de la red, si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan. • Un hogar de convalecencia o una comunidad de atención continua para los jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde los servicios de un centro de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho esté viviendo en el momento en que se retire del hospital.	<u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.
 Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) El asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco está cubierto para pacientes ambulatorios y hospitalizados que cumplan con estos criterios: • Consumen tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco. • Son competentes y están alertas durante el asesoramiento. • Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare brinda asesoramiento. Cubrimos 2 intentos de abandono del tabaquismo por año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, y el paciente puede recibir hasta 8 sesiones por año).	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Terapia de ejercicios supervisados (SET) La SET está cubierta para miembros que tengan enfermedad arterial periférica (PAD) sintomática y tengan una remisión para la PAD del médico responsable del tratamiento de la enfermedad. La cobertura incluye hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas, siempre y cuando se cumplan los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe tener las siguientes características: • Incluir sesiones de entre 30 y 60 minutos, compuestas por un programa de entrenamiento con ejercicios terapéuticos para PAD en pacientes con claudicación. • Proporcionarse en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio médico. • Ser brindado por personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños y capacitado en terapia de ejercicio para la PAD. • Realizarse bajo la supervisión directa de un médico, auxiliar médico (PA) o enfermero especializado (NP)/enfermero clínico especializado (CNS) capacitado tanto en técnicas de soporte vital básicas como avanzadas. El programa de SET se debe llevar a cabo en 36 sesiones, durante 12 semanas, con la posibilidad de extender el tratamiento por 36 sesiones durante un período prolongado si el proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$20 por cada sesión de terapia de ejercicios supervisados (SET) cubierta por Medicare. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Telesalud (beneficios adicionales) La telesalud es una manera conveniente de acceder a los servicios de atención médica de forma remota utilizando tecnología como teléfonos, computadoras o dispositivos inteligentes. Con nuestro plan, usted tiene la opción de recibir ciertos servicios a través de visitas presenciales o por telesalud. Los siguientes servicios están disponibles a través de telesalud: • Atención primaria y de urgencia • Dermatología • Salud del comportamiento (incluidos tratamientos por el consumo de opioides y servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios) • Terapia a domicilio (incluidas terapia del habla, terapia ocupacional y fisioterapia) • Servicios nutricionales y dietéticos Para recibir estos servicios a través de telesalud, debe hacer lo siguiente: • Utilice un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud. • Obtenga una receta de su profesional clínico que realiza la solicitud. Algunos servicios aprobados por el plan, más allá de la lista anterior, pueden ofrecer servicios de telesalud cubiertos por la Parte B y tener el mismo costo compartido que las visitas presenciales. Estos servicios varían según cada médico.	Es posible que se requiera una autorización previa para los servicios, solo dentro de la red. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros. <u>Dentro de la red</u> • Copago de \$40 por servicios de urgencia • Copago de \$0 por proveedor elegido • Copago de \$35 por terapia ocupacional • Copago de \$45 por fisioterapia • Copago de \$45 por terapia del habla • Copago de \$55 por servicios de dermatología • Copago de \$50 por sesiones individuales para servicios especializados de salud mental para pacientes ambulatorios • Copago de \$50 por sesiones individuales para servicios especializados de psiquiatría para pacientes ambulatorios

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Telesalud (beneficios adicionales) (continuación)	• Copago de \$40 por los servicios del Programa de Tratamiento por el Consumo de Opioides • Copago de \$50 por sesiones individuales por servicios para trastorno por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios • Copago de \$0 por capacitación para la autogestión de la diabetes • Copago de \$0 por servicios nutricionales Fuera de la red • Servicios de urgencia: copago de \$40 • Proveedor elegido: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Terapia ocupacional: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Fisioterapia: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Terapia del habla: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Telesalud (beneficios adicionales) (continuación)	• Servicios de dermatología: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Servicios especializados de salud mental: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Servicios especializados de psiquiatría: 50% del costo total después de alcanzar su deducible de \$950 fuera de la red • Tratamiento con opioides: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Servicios para trastornos por consumo de sustancias: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950 • Capacitación para la autogestión de la diabetes: 50% del costo total • Servicios nutricionales: 50% del costo total después de alcanzar su deducible fuera de la red de \$950

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de urgencia Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no es una emergencia es un servicio de urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o, incluso si se encuentra dentro del área de servicio de nuestro plan, si no es razonable recibir este servicio de los proveedores de la red dadas su hora, lugar y circunstancias. Nuestro plan debe cubrir los servicios de urgencia y solo cobrarle a usted un costo compartido dentro de la red. Algunos ejemplos de los servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de condiciones existentes. Las visitas de rutina al proveedor que son médicamente necesarias (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente. Para los servicios de urgencia prestados fuera de la zona de cobertura, el costo compartido es el mismo que paga para dichos servicios prestados dentro de la red. En el caso de los servicios de urgencia fuera del país, consulte a continuación Servicios de urgencia (en todo el mundo). Vaya a la Sección 2.1, “Cómo obtener atención usando el beneficio opcional de visitante o viajero de nuestro plan” Para obtener más información sobre cómo acceder a atención fuera de nuestra red.	<u>Dentro y fuera de la red</u> Copago de \$40 por la atención de urgencia cubierta por Medicare cuando los servicios se brindan en un centro de atención de urgencia.
Centros de atención de conveniencia Los centros de atención de conveniencia son clínicas de atención médica sin necesidad de cita que se especializan en el tratamiento de enfermedades comunes y proporcionan servicios básicos de detección de enfermedades.	Copago de \$40 por los servicios cubiertos por Medicare prestados en un centro de atención de conveniencia. El copago <u>no</u> se exime si ingresa al hospital.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de urgencia (en todo el mundo) Excepto para los servicios de transporte de emergencia y de urgencia en todo el mundo, nuestro plan cubre los mismos servicios de emergencia si los recibe dentro o fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Es posible que tenga que pagar el 100% de los cargos en el momento en que los servicios se presten cuando se reciben fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Luego, puede presentar sus reclamaciones para que se considere su reembolso. Se requerirán comprobantes de pago, traducciones y conversiones de monedas junto con el envío de reclamaciones. No brindamos servicios de transporte en ambulancia fuera de los EE. UU. ni de sus territorios. Debe llamar al BlueCard Worldwide Service Center al 1-800-810-BLUE (2583) (siga las indicaciones sobre proveedores internacionales), o llame con costo revertido al 1-804-673-1177 para recibir ayuda de Florida Blue para coordinar un acuerdo de facturación con el proveedor extranjero.	<u>Dentro y fuera de la red</u> Copago de \$115 por los servicios de urgencia cubiertos por el plan recibidos fuera de los EE. UU. o sus territorios. Los beneficios de atención de urgencia y de atención de emergencia recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios se limitan a un máximo combinado de \$25,000 por año calendario y no incluyen la cobertura de servicios de transporte de emergencia. El copago <u>no</u> se exime si ingresa al hospital.
 Atención de la vista Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - Servicios de médicos para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción de la vista) para anteojos o lentes de contacto. - Para las personas que tienen un alto riesgo de padecer glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma por año. Las personas con alto riesgo de padecer glaucoma son las siguientes: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos que tienen 50 años o más e hispanoamericanos que tienen 65 años o más. - Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética por año.	<u>Dentro de la red</u> - Copago de \$55 por servicios médicos para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones del ojo - Copago de \$0 para pruebas de detección de glaucoma cubiertas por Medicare. - Copago de \$0 por exámenes de la retina para la diabetes. - Copago de \$0 por un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Atención de la vista (continuación) Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular. (Si tiene 2 operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar 2 pares de anteojos después de la segunda cirugía).	- Los marcos básicos se cubrirán hasta el límite del monto del programa de tarifas de Medicare. - Se cubrirán los cristales básicos en su totalidad según lo indique la receta. No se cubrirán otros artículos (p. ej., recubrimientos antideslumbrantes o transicionales). Las refracciones oculares que se realizan únicamente con el fin de recetar anteojos no están cubiertas por los beneficios de atención de la vista cubiertos por Medicare de nuestro plan. Consulte también “Atención de la vista* (beneficios adicionales)”. Fuera de la red 50% del costo total por la prueba de detección del glaucoma.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Atención de la vista (continuación)	50% del costo total después de alcanzar su deducible de \$950 fuera de la red para anteojos, servicios médicos cubiertos por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones del ojo y exámenes de retina para diabéticos.
Atención de la vista* (beneficios adicionales) También cubrimos los siguientes servicios de la vista adicionales no cubiertos por Medicare: Examen de la vista de rutina (refracción ocular): 1 por año. Ajustes de lentes de contacto: 1 por año. Anteojos: asignación de \$200 por año para la compra de lentes, marcos, lentes de contacto o mejoras. El miembro es responsable de los costos que excedan el máximo del beneficio. Se deben obtener servicios de la vista adicionales a través de nuestro proveedor participante para recibir beneficios dentro de la red. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más ayuda.	<u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 <u>Fuera de la red</u> El miembro debe pagar el 100% de los cargos y presentar los recibos detallados para el reembolso del 50% del monto permitido dentro de la red. <u>Dentro de la red</u> Copago de \$0 Sujeto a la asignación máxima anual de beneficios del plan. El miembro es responsable de pagar cualquier monto que supere la asignación máxima anual de beneficios del plan.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de la vista* (beneficios adicionales) (continuación) Las mejoras de los anteojos están sujetas a la tarifa habitual y normal del proveedor. Los montos que paga por estos servicios y suministros de la vista adicionales no cuentan para calcular el monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red o combinado fuera de la red. Los beneficios no se pueden trasladar al siguiente año de beneficios.	<u>Fuera de la red</u> El miembro debe pagar el 100% de los cargos y presentar los recibos detallados para el reembolso del 50% del monto presentado. El miembro es responsable de todos los montos que excedan el 50% del monto presentado o de cualquier monto que exceda la asignación máxima anual de beneficios del plan. El reembolso total está sujeto a la asignación máxima anual de beneficios del plan.
 Visita preventiva Bienvenido a Medicare Nuestro plan cubre la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> una sola vez. Esta visita incluye un control de salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas algunas pruebas de detección e inyecciones [o vacunas]) y remisiones a otros tipos de atención si es necesario. Importante: Cubrimos la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, infórmele al consultorio del médico que le gustaría programar su visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.	<u>Dentro de la red</u> No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. <u>Fuera de la red</u> 50% del costo total.

Servicios dentales complementarios

También cubrimos los siguientes servicios y suministros dentales adicionales no cubiertos por Medicare:

Cómo usar sus beneficios dentales

Cómo recibir atención médica

- Es posible que reciba servicios dentales cubiertos de un dentista certificado.
- El uso de un dentista de la red puede ayudar a reducir los costos que paga de su bolsillo.
- No necesita una remisión de su proveedor de atención primaria (PCP) para recibir atención dental de rutina.

Antes de su visita

- Confirme que su dentista acepta su plan (si corresponde).
- Pídale a su dentista que revise los servicios cubiertos y las limitaciones antes del tratamiento.

Si acude a un dentista fuera de la red

- Es posible que deba pagar el costo total en el momento del servicio.
- Debe presentar una reclamación al plan para obtener un reembolso.
- El plan reembolsa el 50% del monto permitido (no el monto facturado).

Ejemplo:

Si su dentista cobra \$200 y el monto permitido por el plan es de \$120, el plan paga \$60 (el 50% de \$120). Usted es responsable del monto restante.

Cómo funcionan sus beneficios dentales complementarios

La tabla a continuación enumera los servicios dentales cubiertos utilizando códigos de procedimientos dentales. Para ayudarlo a entender sus beneficios, aquí tiene un resumen de cómo funciona la cobertura:

Importante:

- El reembolso fuera de la red se basa en el monto permitido por el plan, que puede ser menor que el cargo facturado por su dentista.
- Usted es responsable de cualquier diferencia entre el cargo facturado y el monto permitido.
- Los servicios que no figuran en la tabla no están cubiertos.

Normas dentales importantes

Revise estas normas antes de recibir servicios dentales:

- Algunos servicios tienen límites combinados y pueden compartir máximos anuales o plurianuales
- Los códigos dentales que no aparezcan en esta tabla no están cubiertos

Categoría	Código	Descripción	Frecuencia	Límite	Costo compartido	
					Dentro de la red	Fuera de la red
Servicios dentales preventivos y de diagnóstico						
Exámenes orales	D0120	Revisión dental de rutina para monitorear su salud bucal	2 por año calendario	Límite combinado con D0120, D0150	Copago de \$0	Pagará el costo total por adelantado y se le reembolsará el 50% del monto permitido para la atención fuera de la red.
	D0150	Examen dental completo para pacientes nuevos o para aquellos que no han sido atendidos en un tiempo	1 de por vida por dentista			
Profilaxis (limpieza)	D1110	Limpieza dental profesional de rutina para adultos	2 por año calendario	N/C	Copago de \$0	

Categoría	Código	Descripción	Frecuencia	Límite	Costo compartido	
					Dentro de la red	Fuera de la red
Servicios dentales preventivos y de diagnóstico (continuación)						
Radiografías	D0210	Conjunto completo de radiografías dentales para revisar todos los dientes y las estructuras óseas	1 conjunto cada 3 años calendario	Límite combinado con D0210, D0330, D0270, D0272, D0273, D0274, D0277	Copago de \$0	
	D0330	Radiografía única que muestra toda su boca, incluso la mandíbula y los dientes				
	D0270	Una radiografía para detectar caries entre los dientes	1 conjunto por año calendario			
	D0272	Dos radiografías para detectar caries entre los dientes				
	D0273	Tres radiografías para detectar caries entre los dientes				
	D0274	Cuatro radiografías para detectar caries entre los dientes				

Categoría	Código	Descripción	Frecuencia	Límite	Costo compartido	
					Dentro de la red	Fuera de la red
Servicios dentales preventivos y de diagnóstico (continuación)						
	D0277	Múltiples radiografías para detectar caries y pérdida ósea alrededor de los dientes				
Servicios dentales integrales						
Prostodoncia, removable	D5410	Ajuste para mejorar el ajuste de la dentadura postiza completa superior	1 por año calendario	Límite combinado con D5410, D5411, D5421, D5422	Copago de \$0	Pagará el costo total por adelantado y se le reembolsará el 50% del monto permitido para la atención fuera de la red.
	D5411	Ajuste para mejorar el ajuste de la dentadura postiza completa inferior				
	D5421	Ajuste para mejorar el ajuste de la dentadura postiza parcial superior				
	D5422	Ajuste para mejorar el ajuste de la dentadura postiza parcial inferior				

Categoría	Código	Descripción	Frecuencia	Límite	Costo compartido	
					Dentro de la red	Fuera de la red
Servicios dentales integrales (continuación)						
Cirugía bucal y maxilofacial	D7140	Extracción de un diente que ya salió a través de las encías o una raíz expuesta	1 por año calendario	N/C	Copago de \$0	Pagará el costo total por adelantado y se le reembolsará el 50% del monto permitido para la atención fuera de la red.

Los beneficios están sujetos a los términos de cobertura vigentes en la fecha en que se reciben los servicios y pueden cambiar si los beneficios o el plan de tratamiento propuesto cambian. Las predeterminaciones o preestimaciones no son una garantía de pago. Los beneficios pueden cambiar de un año a otro si un plan de tratamiento dura dos años. Verifique que sus beneficios estén vigentes para la fecha en que se prestan los servicios a fin de determinar qué cobertura está en vigencia.

NOTA: Los códigos dentales que no aparezcan en esta tabla no están cubiertos.

Servicios dentales no cubiertos

Los siguientes servicios dentales no están cubiertos por este plan:

- Implantes dentales.
- Procedimientos cosméticos (como blanqueamiento o carillas).
- Servicios de rutina no incluidos en la tabla de servicios dentales complementarios.
- Servicios que exceden los límites de frecuencia o reemplazo.

Usted es responsable del costo total de estos servicios.

Sección 2.1 **Cómo obtener atención usando el beneficio opcional de visitante o viajero de nuestro plan**

Generalmente, si no se muda de forma permanente, debemos cancelar su inscripción en nuestro plan en caso de que usted se ausente del área de servicio de nuestro plan durante más de 6 meses de manera continua. Sin embargo, ofrecemos un Programa para Visitantes o Viajeros. El Programa para Visitantes o Viajeros incluirá la cobertura de la red Blue Medicare Advantage PPO de todos los beneficios de la Parte A, la Parte B y complementarios ofrecidos por su plan fuera de su área de servicio en 47 estados, 1

territorio y 1 distrito: Alabama, Arizona, California, Colorado, Connecticut, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Iowa, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Missouri, Montana, Nebraska, Nevada, New Hampshire, New Jersey, New Mexico, New York, North Carolina, North Dakota, Ohio, Oklahoma, Oregon, Pennsylvania, Puerto Rico, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Tennessee, Texas, Utah, Vermont, Virginia, Washington, Wisconsin, West Virginia y Wyoming. En algunos de los estados enumerados, las redes MA PPO solo están disponibles en algunas partes del estado, lo que le permitirá permanecer inscrito cuando se encuentre fuera de nuestra área de servicio por menos de 12 meses. En virtud de nuestro Programa para Visitantes o Viajeros, puede obtener todos los servicios cubiertos por el plan al costo compartido dentro de la red. Comuníquese con nuestro plan para obtener ayuda para encontrar un proveedor cuando utilice el beneficio de visitante o viajero.

Los estados y los territorios indicados anteriormente están sujetos a cambios en cualquier momento. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor en una zona determinada, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El número de teléfono de Servicios para Miembros también se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación. También figura en la contraportada de este documento de Evidencia de Cobertura. O bien, puede llamar al 1-800-810-BLUE (1-800-810-2583).

Según las normas de Medicare Advantage, si se ausenta del área de servicio durante más de seis (6) meses, se debe cancelar su inscripción. Sin embargo, en las áreas donde ofrecemos el Programa de Visitantes/Viajeros, usted puede permanecer en el plan mientras se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante 12 meses.

- Los materiales de inscripción identificarán los estados en los que está disponible el Programa de Visitantes/Viajeros. Además, los miembros pueden hacer lo siguiente:
 - Llamar a la línea telefónica de servicios para miembros de su plan durante el horario laboral habitual,
 - Llamar al 1-800-810-Blue para encontrar un proveedor de Blue Medicare Advantage PPO, o
 - Visite el “Doctor & Hospital Finder” (Buscador de médicos y hospitales) en www.bcbs.com para encontrar un proveedor de Blue Medicare Advantage PPO.
- Los miembros que acudan a proveedores de Medicare Advantage PPO en cualquier área geográfica donde se ofrezca el Programa de Visitantes/Viajeros pagarán el mismo nivel de costo compartido (costo compartido dentro de la red) que pagarían si recibieran beneficios cubiertos de proveedores dentro de la red en su área de servicio.

Cuando los costos compartidos de un servicio del Programa para Visitantes o Viajeros sean coseguros (porcentaje del costo del servicio):

Cálculo de su responsabilidad

El costo del servicio en el que se basa su responsabilidad (coseguro) será uno de los siguientes:

- El monto permitido por Medicare para el servicio cubierto o
- El monto que Florida Blue negocie con el proveedor o que el plan local de PPO de Blue Medicare Advantage negocie con sus proveedores en nombre de nuestros miembros, si corresponde. El monto negociado puede ser mayor, inferior o igual al monto permitido por Medicare.

SECCIÓN 3

Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones)

En esta sección, se explica qué servicios están excluidos de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no están cubiertos por este plan.

La tabla a continuación enumera los servicios y artículos que no están cubiertos bajo ninguna condición o que están cubiertos solo bajo condiciones específicas.

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos usted mismo, excepto en los casos específicos que se detallan a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en un centro de emergencia, los servicios excluidos no están cubiertos y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si el servicio se apela y se decide, mediante una apelación, que es un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre la apelación de una decisión que hayamos tomado de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9).

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
Acupuntura	• Disponible para las personas que padecen dolor lumbar crónico en determinadas circunstancias.
Cirugía o procedimientos estéticos	• Se cubren en casos de una lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado. • Se cubren todas las etapas de reconstrucción de mama después de una mastectomía, así como también la de la mama no afectada, para producir una apariencia simétrica.

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
Cuidado asistencial El cuidado asistencial es la atención personal que no requiere de la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como la atención que le ayuda con las actividades de la vida diaria, como bañarse o vestirse.	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos y medicamentos experimentales Los artículos y procedimientos experimentales son aquellos determinados por Medicare Original que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.	Pueden estar cubiertos por Medicare Original en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan. (Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).
Cargos cobrados por los familiares directos o los integrantes de su familia por la atención brindada	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Atención de enfermería de tiempo completo en el hogar	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Comidas a domicilio	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Servicios de salud en el hogar	Medicare cubre la atención de enfermería especializada a tiempo parcial o intermitente médicamente necesaria.
Los servicios de tareas domésticas incluyen ayuda doméstica básica, como tareas domésticas ligeras o preparación de comidas ligeras	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Servicios de un naturoterapeuta (uso de tratamientos naturales o alternativos)	Sin cobertura en ninguna circunstancia.

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
Atención dental que no es de rutina	<u>Servicios cubiertos por Medicare</u> Se puede cubrir la atención dental requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o ambulatorios. <u>Nuestro plan incluye cobertura adicional para servicios dentales que no son de rutina y no están cubiertos por Medicare.</u> Consulte la sección “Servicios dentales* (beneficios adicionales)” de la Tabla de beneficios de este capítulo para obtener información adicional sobre esta cobertura.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies	Zapatos que forman parte de una pierna ortopédica y que se incluyen en el costo de la pierna. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen pie diabético.
Artículos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Habitación privada en un hospital	Solo se cubre cuando es médicamente necesario.
Procedimientos para invertir la esterilización o suministros de anticonceptivos sin receta	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Atención quiropráctica de rutina	Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación.

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
Atención dental de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas	<u>Nuestro plan incluye cobertura adicional para servicios dentales de rutina no cubiertos por Medicare.</u> Consulte la sección “Servicios dentales* (beneficios adicionales)” de la Tabla de beneficios de este capítulo para obtener información adicional sobre esta cobertura.
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para visión parcial	<u>Servicios cubiertos por Medicare</u> Un par de anteojos con marcos estándar (o un conjunto de lentes de contacto) cubiertos después de cada cirugía de cataratas en la que se implante una lente intraocular. <u>Nuestro plan incluye cobertura adicional para la atención de la vista no cubierta por Medicare.</u> Examen de la vista de rutina. Consulte la sección “Atención de la vista* (beneficios adicionales)” de la Tabla de beneficios de este capítulo para obtener información adicional sobre esta cobertura.
Cuidado de rutina de los pies	Se proporciona cobertura limitada de acuerdo con las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).
Exámenes de audición de rutina, audífonos o exámenes para la colocación de audífonos	<u>Servicios cubiertos por Medicare</u> Medicare cubre exámenes de audición de diagnóstico y exámenes de equilibrio si los solicita un médico. <u>Nuestro plan incluye cobertura adicional para servicios de audición no cubiertos por Medicare.</u> Consulte la sección “Servicios de audición* (beneficios adicionales)” de la Tabla de beneficios de este capítulo para obtener información adicional sobre esta cobertura.
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según Medicare Original	Sin cobertura en ninguna circunstancia.

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
Gastos de viaje o transporte, incluidos, entre otros, los servicios de ambulancia aérea o terrestre, desde un país extranjero a los Estados Unidos	Sin cobertura en ninguna circunstancia.
Los gastos de viaje y alojamiento relacionados con el trasplante no están cubiertos si recibe el trasplante a menos de 100 millas de su domicilio. Los siguientes tipos de gastos no son reembolsables: • Alcohol/bebidas alcohólicas. • Millaje adicional para visitas turísticas o visitas a amigos/familiares. • Cualquier servicio que suponga un cargo adicional al precio de la habitación. • Mantenimiento del coche. • Tarjetas, papelería, sellos. • Indumentaria. • Limpieza en seco. • Entretenimiento (televisión por cable, libros, revistas, alquiler de películas, visitas a museos, juegos, etc.). • Gastos para personas que no sean el paciente y su acompañante o cuidador cubierto. • Gastos de alojamiento cuando el miembro o acompañante se hospeda con un familiar o amigo. • Flores. • Comestibles (es decir, tienda de comestibles, Walmart, Target, etc.). • Tarifas de gimnasios. • Productos para el hogar. • Servicios públicos del hogar, incluidos los cargos de telefonía celular.	Los gastos de viaje y alojamiento elegibles cuando recibe servicios de trasplante cubiertos en un lugar que forma parte de la red de trasplantes del plan para el tipo de trasplante que necesita, pero que está fuera del patrón normal de atención de su comunidad desde su casa, incluyen lo siguiente: Debido a que los centros de trasplantes aprobados por Medicare no están disponibles para todos los tipos de trasplantes en todos los estados, su patrón de atención de la comunidad local para los trasplantes puede requerir que viaje cierta distancia para recibir el trasplante. El reembolso por viaje y alojamiento requiere un mínimo de 100 millas por trayecto hasta el centro de trasplante y se limita a \$10,000 por trasplante. Transporte: Millaje del vehículo, pasajes aéreos en clase económica, tarifas de taxi o servicios de viajes compartidos. Los servicios de transporte elegibles no están sujetos a un monto límite diario. Alojamiento: Costos de alojamiento o lugares para hospedarse, como hoteles, moteles o alojamiento a corto plazo.

Servicios no cubiertos por Medicare	Con cobertura en circunstancias específicas solamente
• Servicios/suministros de lavandería. • Servicio de limusina. • Recibos no legibles (alojamiento, etc.). • Productos de papel (es decir, platos de papel, toallas de papel, etc.). • Cargos de estacionamiento incurridos en hoteles/moteles u hospitales cuando el hotel/motel u hospital ofrece estacionamiento de cortesía. • Tarifas de estacionamiento no asociadas con hotel/motel u hospital. • Artículos de higiene personal (es decir, cepillo de dientes, desodorante, etc.). • Servicios personales (es decir, cuidado de niños, cuidado de la casa, cuidado de mascotas, mucama, etc.). • Depósitos de seguridad. • Zapatos/pantuflas/batas. • Recuerdos (es decir, camisetas, sudaderas, juguetes, etc.). • Spa. • Facturas telefónicas/llamadas/tarjetas telefónicas. • Tabaco. • Wi-Fi. Los costos de viaje y alojamiento relacionados con el trasplante no están cubiertos si recibe el trasplante en un lugar que no esté en la red de trasplantes del plan para el tipo de trasplante que necesita. Los costos de viaje y alojamiento relacionados con el trasplante no están cubiertos para el donante del trasplante.	Puede encontrar detalles adicionales sobre el trasplante, los viajes y el alojamiento en su cuenta de miembro en línea, a la que puede acceder en FloridaBlue.com/Medicare, y luego haga clic en “Log In” (Iniciar sesión). Haga clic en su nombre en la esquina superior derecha de la pantalla y seleccione “Documents & Forms” (Documentos y formularios) en el menú desplegable > “Plan Documents & Forms” (Documentos y formularios del plan) > “Medicare Transplants Lodging and Transportation related expenses” (Gastos relacionados con el alojamiento y el transporte para trasplantes de Medicare).

CAPÍTULO 5:

Uso de la cobertura del plan para los medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 1 Reglas básicas de la cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan

Consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos para cuidados paliativos.

Nuestro plan generalmente cubrirá sus medicamentos siempre y cuando siga estas reglas:

- Debe pedirle a un proveedor (médico, dentista u otro profesional autorizado a emitir recetas) que le emita una receta por un medicamento que debe ser válida en virtud de la ley estatal aplicable.
- El profesional autorizado a emitir recetas no debe estar en las Listas de exclusión o preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para obtener sus medicamentos con receta. (Vaya a la Sección 2) o puede surtir su receta a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan.
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan (consulte la Sección 3).
- El medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la FDA o respaldado por alguna referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada).
- Es posible que su medicamento requiera la aprobación de nuestro plan en función de algunos criterios antes de que aceptemos cubrirlo. (Consulte la Sección 4 para obtener más información).

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

En la mayoría de los casos, sus recetas se cubren *solo* si se surten en las farmacias de la red de nuestro plan. (Consulte la Sección 2.4 para obtener información sobre cuándo cubrimos las recetas surtidas en farmacias fuera de la red).

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan para proveer sus medicamentos cubiertos. El término “medicamentos cubiertos” significa todos los medicamentos de la Parte D que figuran en la Lista de medicamentos de nuestro plan.

Sección 2.1 Farmacias de la red
--

Encuentre una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, vaya a su *Directorio de farmacias*, visite nuestro sitio web en <https://providersearch.floridablue.com/> o llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red.

Si su farmacia deja de formar parte de la red

Si la farmacia que utiliza deja de pertenecer a la red de nuestro plan, tendrá que buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, obtenga ayuda de Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o use el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en <https://providersearch.floridablue.com/>.

Farmacias especializadas

Algunos medicamentos con receta deben surtirse en una farmacia especializada. Entre las farmacias especializadas, se incluyen las siguientes:

- Farmacias que proveen medicamentos para tratamientos de infusión en el hogar.
- Farmacias que proveen medicamentos para las personas que residen en un centro de atención a largo plazo (LTC). Generalmente, un centro de LTC (como un hogar de convalecencia) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultades para obtener los medicamentos de la Parte D en un centro de LTC, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- Farmacias que brinden servicios al Programa de Salud para la Población Indígena Estadounidense Urbana o Tribal, del Servicio de Salud Indígena (no está disponible en Puerto Rico). Salvo en caso

de emergencia, solo los indígenas estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias dentro de la red.

- Farmacias que dispensan medicamentos restringidos por la FDA en algunos lugares o que requieren un manejo especial, coordinación de proveedores o educación sobre su uso. Para encontrar una farmacia especializada, vaya al *Directorio de farmacias* en <https://providersearch.floridablue.com/> o llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 2.2 Servicio de pedidos por correo de nuestro plan

Para utilizar el servicio de pedido por correo del plan, debe solicitar **al menos un suministro del medicamento para 31 días y para no más de 90 días en el caso de los Niveles 3 y 4, y hasta 100 días en el caso de los Niveles 1, 2 y 6.**

Para obtener los formularios de pedido y la información sobre cómo obtener sus medicamentos con receta por correo postal, llame a una de nuestras farmacias de servicio de pedidos por correo.

- Walgreens Mail Service Pharmacy, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-888-849-7845, o en su sitio web: www.WalgreensMailService.com
- Express Scripts Pharmacy, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-877-277-7914, o en su sitio web: www.express-scripts.com
- Entrega a domicilio de Amazon, llame a Atención al Cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede hablar con un farmacéutico las 24 horas del día, los 7 días de la semana; llame al 1-855-745-5725 o visite su sitio web pharmacy.amazon.com.

Si utiliza una farmacia de pedidos por correo que no pertenece a nuestra red del plan, su medicamento con receta no estará cubierto.

Por lo general, los productos de una farmacia de pedidos por correo llegarán en no más de 14 días hábiles. Las recetas para sustancias controladas pueden demorar más porque nuestra farmacia de pedidos por correo tiene que tomar medidas adicionales para revisar la receta. Esto puede incluir ponerse en contacto con su médico antes de surtir dichas recetas.

Si experimenta una demora en la recepción de su pedido y corre el peligro de que se le acaben los medicamentos, puede solicitar una anulación para que le surtan la receta en una farmacia minorista local llamando al número que figura en el dorso de su tarjeta de identificación. Una vez que se obtenga la aprobación, nuestra farmacia de pedidos por correo puede transferir su receta a la farmacia que usted elija o solicitarle a su médico que llame por teléfono para que le proporcionen una receta a corto plazo directamente a su farmacia. Si utiliza una farmacia de pedidos por correo que no pertenece a nuestra red del plan, sus medicamentos con receta no estarán cubiertos.

De conformidad con las leyes estatales y federales, algunos medicamentos con receta clasificados como sustancias controladas requieren una revisión detallada antes de ser suministradas. Esta revisión puede tardar de 7 a 10 días, además del tiempo de envío. Enviar una receta a una farmacia de pedidos por correo de la red o transferirla a una farmacia de la red local no garantiza que se surta la receta; los farmacéuticos surten recetas sujetos al ejercicio de su discreción profesional.

Tenga en cuenta lo siguiente: Puede haber algunas ocasiones en las que una farmacia de pedidos por correo en nuestra red no pueda surtir su receta. En esos casos, se le avisará una vez que se complete la revisión.

Recetas nuevas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico.

Después de que la farmacia reciba una receta de un proveedor de atención médica, se comunicará con usted para ver si desea que el medicamento se surta de inmediato o en un momento posterior. Es importante responder cada vez que la farmacia lo contacta para informarles si deben enviar, retrasar o detener la receta nueva.

Resurtidos de recetas médicas de pedidos por correo. Para resurtir, comuníquese con su farmacia 15 días antes de que se le acabe su receta actual para asegurarse de que su próximo pedido se le envíe a tiempo.

Sección 2.3 Cómo conseguir un suministro de medicamentos a largo plazo

Nuestro plan ofrece 2 maneras de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la Lista de medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una condición médica crónica o prolongada).

1. En su *Directorio de farmacias* en <https://providersearch.floridablue.com/> se detallan las farmacias de la red que pueden proporcionar un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener más información.

2. También puede obtener medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.4 Usar una farmacia que no esté dentro de la red de nuestro plan

Generalmente, cubrimos los medicamentos que se surten en una farmacia fuera de la red únicamente cuando usted no puede utilizar una farmacia de la red. También tenemos farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio donde puede surtir recetas como miembro de nuestro plan. **Consulte primero a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para ver si hay una farmacia de la red cercana.

Solo cubrimos las recetas surtidas en una farmacia fuera de la red en las siguientes circunstancias:

- Si viaja dentro de los Estados Unidos y sus territorios y se enferma, pierde o se le acaban los medicamentos con receta, cubriremos las recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red. La cobertura en esta situación será para un **suministro temporal de medicamentos para 31 días**, o menos si su receta es para menos días.
- Cubriremos las recetas surtidas en una farmacia fuera de la red si las recetas están relacionadas con la atención de una emergencia médica o atención de urgencia.
- Cubriremos las recetas en una farmacia fuera de la red si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:
 - Si no puede obtener un medicamento cubierto de manera oportuna dentro de nuestra área de servicio porque no hay una farmacia de la red a una distancia razonable que ofrezca servicio las 24 horas.
 - Si intenta surtir un medicamento con receta que no se encuentra disponible regularmente en una farmacia minorista de la red accesible o en una farmacia de pedidos por correo (incluidos medicamentos únicos y de alto costo).
 - Si recibe una vacuna que es médicamente necesaria, pero que no está cubierta por la Parte B de Medicare, así como algunos medicamentos cubiertos que se administran en el consultorio de su médico.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si compra un medicamento en una farmacia fuera de la red, y una de las situaciones que se explicaron anteriormente se aplica a usted, es posible que le hagan un reembolso según la tarifa estándar de una farmacia de la red de nuestro plan y no por el precio total que pagó por el medicamento. Además, la diferencia en el monto de reembolso de nuestro plan y el monto total que usted pagó por el medicamento se incluirá en los costos totales que paga de su bolsillo.

Cuando ninguna de las situaciones antes mencionadas se aplica y usted paga de su bolsillo voluntariamente un medicamento, usted será responsable de pagar el precio total del medicamento en efectivo y nuestro plan no le reembolsará el dinero. El monto que usted paga no será parte de los costos totales que paga de su bolsillo.

Generalmente, si debe usar una farmacia fuera de la red, deberá pagar el costo total (y no su costo compartido normal) en el momento en que surta la receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde pagar del costo del medicamento. (Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo pedirle a nuestro plan que le pague). Es posible que se le solicite que pague la diferencia que haya entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia de la red.

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben estar en la Lista de Medicamentos de nuestro plan

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

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. En esta *Evidencia de Cobertura*, la llamamos **Lista de medicamentos**.

Nuestro plan selecciona los medicamentos de esta lista con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La lista cumple con los requisitos de Medicare y ha sido aprobada por Medicare. La Lista de medicamentos solo muestra los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubrimos un medicamento de la Lista de medicamentos de nuestro plan siempre que siga las demás reglas de cobertura que se explican en este capítulo y el uso del medicamento para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso del medicamento que cumpla con alguno *de los siguientes requisitos*:

- Está aprobado por la FDA para el diagnóstico o la condición para la que está recetando.
- Está respaldado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos de American Hospital Formulary Service y el Sistema de Información Micromedex DRUGDEX.

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

Un medicamento de marca es un medicamento con receta que se vende con un nombre comercial propiedad del fabricante de medicamentos. Los productos biológicos son medicamentos que son más complejos que los medicamentos típicos. En la Lista de medicamentos, cuando nos referimos a medicamentos, puede tratarse de un medicamento o de un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas denominadas biosimilares. Por lo general, los medicamentos genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca o el producto biológico original, pero suelen ser más económicos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, según la ley estatal, pueden sustituirse por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una receta nueva, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituirse por medicamentos de marca.

Consulte el Capítulo 12 para conocer las definiciones de los tipos de medicamentos que pueden estar en la Lista de medicamentos.

Medicamentos que no están en la Lista de medicamentos

Nuestro plan no cubre todos los medicamentos con receta.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra algunos tipos de medicamentos. (Para obtener más información, consulte la Sección 7).
- En otros casos, decidimos no incluir un medicamento en particular en la Lista de medicamentos.
- En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la Lista de medicamentos. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 9).

Sección 3.2 Seis niveles de costo compartido para los medicamentos de la Lista de Medicamentos

Cada medicamento de la Lista de medicamentos de nuestro plan se encuentra en uno de los seis niveles de costo compartido. En general, cuanto más alto sea el nivel, más deberá pagar por el medicamento:

- El Nivel 1, nuestro nivel de costos compartidos más bajo, incluye medicamentos genéricos preferidos.
- El Nivel 2, el próximo nivel, incluye medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos es mayor que para los medicamentos del Nivel 1.
- El Nivel 3, el próximo nivel, incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos para los medicamentos de este nivel es mayor que para los medicamentos del Nivel 2.
- El Nivel 4, el próximo nivel, incluye medicamentos no preferidos y algunos medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos para los medicamentos de este nivel es mayor que para los medicamentos del Nivel 3.
- El Nivel 5, el próximo nivel, incluye medicamentos genéricos y de marca especializados. Los medicamentos especializados son medicamentos de muy alto costo. Los medicamentos de Nivel 5 tienen el mayor monto de costos compartidos.
- El Nivel 6, el último nivel, incluye medicamentos de atención selecta. Los medicamentos de atención selecta son ciertos medicamentos genéricos utilizados para tratar la diabetes, la hipertensión y el colesterol alto. No hay costos compartidos para los medicamentos de este nivel en la Etapa de cobertura inicial.

Para saber en qué nivel de costo compartido se encuentra su medicamento, búsquelo en la Lista de medicamentos de nuestro plan. En el Capítulo 6 se muestra el monto que paga por los medicamentos en cada nivel de costo compartido.

Sección 3.3 Cómo saber si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos

Para saber si un medicamento está en nuestra Lista de medicamentos, tiene estas opciones:

- Consulte la Lista de medicamentos más reciente que le enviamos de forma electrónica.
- Visite el sitio web de nuestro plan (www.floridablue.com/medicare/forms/formulary). La Lista de medicamentos en el sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si un medicamento en particular está en la Lista de medicamentos de nuestro plan o para solicitar una copia de la lista.
- Use la herramienta “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) (<https://www.myprime.com>) de nuestro plan para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos para obtener un cálculo aproximado de lo que pagará y saber si hay medicamentos alternativos en dicha lista que podrían tratar la misma condición. También puede llamar a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para algunos medicamentos con receta, existen reglas especiales que restringen cómo y cuándo los cubre nuestro plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas reglas para alentarlos a usted y a su proveedor a utilizar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que está tomando o desea tomar, consulte la Lista de medicamentos.

Siempre que un medicamento seguro y de bajo costo funcione con la misma eficacia médica que uno de mayor costo, las reglas de nuestro plan están diseñadas para alentarlo a usted y a su proveedor a usar esa opción de menor costo.

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden variar en función de la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y es posible que se apliquen diferentes restricciones o costos compartidos a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg en comparación con 100 mg, uno por día en comparación con 2 por día, comprimido en comparación con líquido).

Sección 4.2 Tipos de restricciones

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general, usted o su proveedor tienen que tomar medidas adicionales para que podamos cubrir el medicamento. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para saber qué pueden hacer usted o su proveedor para obtener cobertura del medicamento. **Si quiere que eliminemos la restricción por usted, debe utilizar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción.** Podemos estar o no de acuerdo en eliminar la restricción (vaya al Capítulo 9).

Cómo obtener la aprobación del plan por adelantado

Para algunos medicamentos, usted o su proveedor debe obtener la aprobación de nuestro plan en función de criterios específicos antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se pone en práctica para garantizar la seguridad de los medicamentos y para guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, es posible que su medicamento no esté cubierto por nuestro plan. Puede obtener los criterios de autorización previa de nuestro plan llamando a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web <https://www.myprime.com/en/forms/coverage-determination/prior-authorization.html>.

Límites de cantidad

En el caso de ciertos medicamentos, limitamos la cantidad que usted puede recibir cada vez que obtiene un medicamento con receta. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una pastilla por día de un determinado medicamento, podemos limitar la cobertura a no más de una pastilla por día.

SECCIÓN 5 Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto como le gustaría

Existen casos en los que un medicamento con receta que usted toma, o que usted y su proveedor consideran que debe tomar, no está en nuestra Lista de medicamentos o tiene restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto. También puede cubrir una versión genérica del medicamento, pero no la presentación de la marca que desea tomar.
- El medicamento está cubierto, pero hay reglas o restricciones adicionales para la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero en un nivel de costos compartidos que hace que sus costos compartidos sean más caros de lo que cree que deberían ser.

Si el medicamento está en un nivel de costo compartido que eleva el costo más de lo que usted considera que debería ser, vaya a la Sección 5.3 para obtener información sobre lo que puede hacer.

Si su medicamento no está en la Lista de medicamentos o está restringido, estas son algunas opciones de lo que puede hacer:

- Puede obtener un suministro temporal del medicamento.
- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede solicitar una **excepción** y pedirle a nuestro plan que cubra el medicamento o elimine las restricciones para dicho medicamento.

Puede obtener un suministro temporal

En determinadas circunstancias, nuestro plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que ya está tomando. Este suministro temporal le da tiempo para consultar con su proveedor acerca del cambio.

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que ha estado tomando ya **no debe estar en la Lista de medicamentos del plan O debe tener ahora algún tipo de restricción.**

- **Si es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su 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 temporal será para un máximo de 31 días. Si su medicamento con receta está indicado para menos días, permitiremos obtener varias veces los medicamentos hasta llegar a un suministro máximo de 31 días de medicamento. El medicamento con receta debe obtenerse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la farmacia de atención a largo plazo puede proporcionarle el medicamento en menores cantidades por vez para evitar el desperdicio).
- **Para los miembros que han estado en nuestro plan durante más de 90 días y viven en un centro de atención a largo plazo y necesitan un suministro de inmediato:** Cubriremos un suministro de emergencia de 31 días de un medicamento en particular, o menos si su receta indica menos días. Esto es complementario al suministro temporal mencionado anteriormente.
- **Para los miembros que tienen cambios en la configuración de la atención:**

Durante un cambio en el nivel de atención, es posible que se le receten medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan. Si esto ocurre, usted y su médico deben utilizar el proceso de solicitud de determinación de cobertura de nuestro plan.

Para evitar una interrupción en la atención cuando le den el alta, puede obtener un suministro completo para pacientes ambulatorios que le permita continuar el tratamiento una vez que se

haya agotado el suministro limitado del alta. Este suministro para pacientes ambulatorios está disponible antes del alta de una hospitalización cubierta por la Parte A de Medicare. Cuando sea admitido o dado de alta de un entorno de atención a largo plazo (LTC), es posible que no tenga acceso a los medicamentos que le dieron anteriormente. Sin embargo, es posible que obtenga una reposición luego de la admisión o el alta.

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Mientras esté usando un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se termine este suministro temporal. Tiene 2 opciones:

Opción 1. Puede cambiar a otro medicamento

Consulte con su proveedor para determinar si hay un medicamento diferente cubierto por nuestro plan que puede funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de los medicamentos cubiertos que se utilizan para tratar la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

Opción 2. Puede solicitar una excepción

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

Si es miembro actual y uno de los medicamentos que toma se eliminará del Formulario o tendrá algún tipo de restricción para el próximo año, le informaremos cualquier cambio antes del año nuevo. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir su solicitud (o la declaración que respalda su solicitud por parte del profesional autorizado a emitir recetas). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura del medicamento antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber qué hacer. Allí se explican los procedimientos y los plazos que Medicare ha fijado para asegurar que su solicitud se tramite de forma oportuna y justa.

Sección 5.1 Qué hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera demasiado elevado

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

Puede cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Tal vez haya un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de los medicamentos cubiertos que se utilizan para tratar la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción en el nivel de costo compartido del medicamento para que pague menos por el medicamento. Si su proveedor afirma que tiene razones médicas que justifican la solicitud de una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción a la regla.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber qué hacer. Allí se explican los procedimientos y los plazos que Medicare ha fijado para asegurar que su solicitud se tramite de forma oportuna y justa.

Los medicamentos del Nivel 5 (nivel especializado) no son elegibles para este tipo de excepción. No bajamos el monto de los costos compartidos para los medicamentos de este nivel.

SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año

La mayoría de los cambios en la cobertura para medicamentos tienen lugar al comienzo de cada año (1 de enero). Sin embargo, durante el año, nuestro plan puede hacer algunos cambios en la Lista de medicamentos. Por ejemplo, nuestro plan podría realizar lo siguiente:

- **Agregar o quitar medicamentos de la Lista de medicamentos**
- **Trasladar un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo.**

- **Agregar o quitar una restricción respecto de la cobertura de un medicamento**
- **Sustituir un medicamento de marca por una versión genérica del medicamento**
- **Sustituir un producto biológico original por una versión biosimilar intercambiable del producto biológico**

Debemos cumplir con los requisitos de Medicare antes de cambiar la Lista de medicamentos de nuestro plan.

Información sobre los cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se producen cambios en la Lista de medicamentos, publicamos la información en nuestro sitio web sobre dichos cambios. También actualizamos nuestra Lista de medicamentos en línea con regularidad. A veces, recibirá un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que toma.

Cambios en la cobertura de medicamentos que le afectan durante este año del plan

- **Agregar nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o hacer cambios inmediatamente a un medicamento similar de la Lista de medicamentos.**
 - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, es posible que eliminemos inmediatamente un medicamento similar de la Lista de medicamentos, lo pasemos a otro nivel de costo compartido, agregamos nuevas restricciones, o ambos. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno más bajo y con las mismas restricciones o menos.
 - Realizaremos estos cambios inmediatos solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o ciertas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
 - Podemos hacer estos cambios de inmediato y avisarle más tarde, incluso si toma el medicamento que eliminamos o cambiamos. Si toma el medicamento similar en el momento en que hagamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **Agregar medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o hacer cambios a un medicamento similar de la Lista de medicamentos.**
 - Al agregar otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, es posible que eliminemos un medicamento similar de la Lista de medicamentos, lo pasemos a otro nivel de costo compartido, agregamos nuevas restricciones, o ambos. La versión del medicamento que agreguemos estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno más bajo y con las mismas restricciones o menos.

- Realizaremos estos cambios solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o ciertas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro para 31 días de la versión del medicamento que está tomando.
- **Eliminar los medicamentos no seguros y otros medicamentos en la Lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
 - A veces, un medicamento puede considerarse inseguro o retirarse del mercado por otro motivo. Si esto ocurre, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si toma ese medicamento, le avisaremos después de realizar el cambio.
- **Hacer otros cambios a los medicamentos en la Lista de medicamentos.**
 - Una vez que el año haya comenzado, es posible que hagamos otros cambios que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, nos basamos en las advertencias de la FDA o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido adicional para 31 días del medicamento que está tomando.

Si realizamos alguno de estos cambios en cualquiera de los medicamentos que toma, hable con el profesional autorizado a emitir recetas sobre las opciones que funcionarían mejor para usted, incluido el cambio a un medicamento diferente para tratar su condición o solicitar una decisión de cobertura para cumplir con las restricciones nuevas del medicamento que está tomando. Usted o el profesional autorizado a emitir recetas pueden solicitarnos una excepción para seguir cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que ha estado tomando. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

Cambios en la Lista de medicamentos que no le afectan durante este año del plan

Es posible que realicemos ciertos cambios en la Lista de medicamentos que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará a su caso si está tomando el medicamento cuando se realice el cambio; sin embargo, estos cambios probablemente lo afectarán a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Trasladamos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto.
- Imponemos una nueva restricción respecto del uso de su medicamento.

- Eliminamos su medicamento de la Lista de medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios afecta a un medicamento que usted toma (excepto un retiro del mercado, un medicamento genérico que reemplaza a un medicamento de marca u otro cambio indicado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso ni el monto de su parte del costo hasta el 1 de enero del año siguiente.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente 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 período de inscripción abierta) para ver si hay cambios en los medicamentos que está tomando que lo afectarán durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos

Se *excluyen* algunos tipos de medicamentos con receta. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

Si recibe algún medicamento que esté excluido, deberá pagarlo usted. Si usted presenta una apelación y se considera que el medicamento solicitado no está excluido de la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9).

A continuación, se presentan 3 reglas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos de Medicare no cubre en la Parte D:

- La cobertura para medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto en la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no cubre un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso de un medicamento para una indicación *no autorizada* cuando dicho uso no está respaldado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos de American Hospital Formulary Service y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex. El uso para una indicación *no autorizada* es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la FDA.

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

- Medicamentos sin receta (también denominados medicamentos de venta libre).
- Medicamentos utilizados para estimular la fertilidad.
- Medicamentos utilizados para el alivio de la tos o los síntomas del resfriado.
- Medicamentos para fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello.

- Vitaminas con receta y productos minerales, salvo las vitaminas prenatales y preparaciones de flúor.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios cuyo fabricante exige como condición de venta que los exámenes asociados o los servicios de supervisión se comprenden únicamente al fabricante.

Si recibe Ayuda Adicional para pagar sus medicamentos con receta, dicha ayuda no cubrirá los medicamentos que normalmente no están cubiertos. Si cuenta con cobertura de medicamentos a través de Medicaid, el programa de Medicaid de su estado puede cubrir algunos medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa de Medicaid de su estado para determinar la cobertura para medicamentos disponible para usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Para obtener su medicamento con receta, proporcione su información de membresía de nuestro plan (que puede encontrar en su tarjeta de membresía) a la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red facturará al plan de forma automática la parte que *nos* corresponde del costo de su medicamento. Usted deberá pagarle a la farmacia *su* parte del costo cuando retire su medicamento con receta.

Si no tiene consigo la información de membresía de nuestro plan, usted o la farmacia pueden llamar a nuestro plan para obtener la información, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de inscripción de nuestro plan.

Si la farmacia no recibe la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento con receta cuando lo retire**. Puede **solicitarnos que le reembolsemos** la parte que nos corresponde. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso al plan.

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

Sección 9.1 En un hospital o en un centro de enfermería especializada para una estadía cubierta por nuestro plan
--

Si ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una hospitalización que cubre el plan, generalmente cubriremos el costo de los medicamentos con receta durante la hospitalización.

Una vez que salga del hospital o centro de enfermería especializada, nuestro plan cubrirá sus medicamentos con receta, siempre y cuando estos cumplan todas nuestras reglas para la cobertura descrita en este capítulo.

Sección 9.2 Como residente en un centro de atención a largo plazo (LTC)

Normalmente, un centro de atención a largo plazo (LTC) (como un hogar de convalecencia) tiene su propia farmacia o utiliza una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos con receta a través de la farmacia del centro o de la que utiliza, siempre y cuando sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de farmacias* en <https://providersearch.floridablue.com/> para saber si la farmacia del centro de LTC o aquella que utiliza es parte de nuestra red. Si no lo es, o si necesita más información o ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

Si es residente de un centro de LTC y necesita un medicamento que no figura en nuestra Lista de medicamentos o que está restringido de alguna manera, consulte la Sección 5 para obtener información sobre el suministro temporal o de emergencia.

Sección 9.3 Si también tiene cobertura de medicamentos del plan de un empleador o de un grupo de jubilados

Si tiene otra cobertura de medicamentos a través de su empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho) o de un grupo de jubilación, póngase en contacto con el **administrador de beneficios de ese grupo**. Ellos pueden ayudarlo a comprender cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos en relación con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de empleado o grupo de jubilación, la cobertura para medicamentos que le brindemos será *complementaria* a la cobertura de su grupo. Eso significa que la cobertura de su grupo pagaría primero.

Nota especial sobre la cobertura acreditable:

Cada año, su empleador o grupo de jubilación le debe enviar un aviso en el que se le informe si su cobertura para medicamentos con receta para el año calendario siguiente es acreditable.

Si la cobertura del plan grupal es acreditable, significa que nuestro plan tiene una cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, por lo menos lo mismo que la cobertura de medicamentos estándar de Medicare.

Guarde los avisos sobre la cobertura acreditable porque es posible que los necesite más adelante para demostrar que mantuvo la cobertura acreditable. Si no recibió un aviso de cobertura acreditable,

solicite una copia del administrador de beneficios de su empleador o grupo de jubilación, o al empleador o sindicato.

Sección 9.4 Si se encuentra en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare

El centro de cuidados paliativos y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si usted está inscrito en un centro de cuidados paliativos de Medicare y requiere ciertos medicamentos (por ejemplo, medicamentos contra las náuseas, laxantes, analgésicos o ansiolíticos) que no están cubiertos por el centro de cuidados paliativos porque no están relacionados con su enfermedad terminal o sus condiciones relacionadas, nuestro plan debe ser notificado por el profesional autorizado a emitir recetas o por su proveedor de cuidados paliativos de que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en la obtención de estos medicamentos que deberían ser cubiertos por nuestro plan, pídale a su proveedor de cuidados paliativos o al profesional autorizado a emitir recetas que lo notifiquen antes de surtir la receta.

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

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos

Realizamos revisiones del uso de medicamentos para garantizar que nuestros miembros reciban una atención segura y adecuada.

Hacemos una revisión cada vez que usted obtiene un medicamento con receta. También revisamos nuestros registros regularmente. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales, como los siguientes:

- Posibles errores en los medicamentos.
- Medicamentos que pueden no ser necesarios porque toma otro medicamento similar para tratar la misma condición.
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados debido a su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían hacerle daño si se toman al mismo tiempo.
- Recetas para medicamentos que tienen ingredientes a los que usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que toma.
- Cantidades peligrosas de medicamentos opioides para el dolor.

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

Sección 10.1 Programa de Administración de Medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a usar de forma segura sus medicamentos opioides

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen de forma segura los opioides con receta y otros medicamentos que, con frecuencia, se usan de manera indebida. Este programa se denomina Programa de Administración de Medicamentos (DMP). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varios profesionales autorizados a emitir recetas o de farmacias, o si recientemente tuvo una sobredosis de opioides, podemos hablar con los profesionales autorizados a emitir recetas para asegurarnos de que el uso de sus medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Si, al trabajar con los profesionales autorizados a emitir recetas, decidimos que su uso de medicamentos opioides o benzodiazepina puede no ser seguro, podemos limitar la forma en que puede obtener esos medicamentos. Si lo asignamos a nuestro DMP, las limitaciones pueden ser las siguientes:

- Requerir que usted obtenga todas sus recetas médicas para medicamentos opioides o benzodiazepina de una farmacia en particular.
- Requerir que usted obtenga todas sus recetas médicas para medicamentos opioides o benzodiazepina de una persona en particular autorizada a emitir recetas.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepina que cubriremos para usted.

Si planificamos limitar la forma en que obtenga estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta con anticipación. En la carta se le dirá si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted, o si deberá obtener las recetas para estos medicamentos únicamente de un profesional autorizado a emitir recetas o de una farmacia específica. Tendrá la oportunidad de decirnos qué profesionales autorizados a emitir recetas o farmacias prefiere usar y cualquier otra información que considere importante que sepamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta en la que confirmaremos la limitación. Si cree que cometimos un error o si no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y el profesional autorizado a emitir recetas tienen derecho a apelar. Si apela, revisaremos su caso y le daremos una nueva decisión. Si continuamos denegándole alguna parte de su solicitud sobre las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, enviaremos su caso automáticamente a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Para obtener información sobre cómo solicitar una apelación, consulte el Capítulo 9.

No podrá formar parte del DMP si tiene ciertas condiciones médicas, como dolor relacionado con el cáncer o la anemia drepanocítica, si está recibiendo atención en un hospicio, en un centro de cuidados paliativos o en un centro de cuidados terminales, o si vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.2 Programa de Manejo del Tratamiento Farmacológico (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se denomina Programa de Manejo del Tratamiento Farmacológico (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrollaron el programa

para nosotros para ayudar a garantizar que nuestros miembros aprovechen al máximo el beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que tienen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de costos de medicamentos o que están en un DMP y reciben ayuda para usar los opioides de forma segura pueden obtener los servicios de un programa de MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud llevarán a cabo una revisión integral de sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, los costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos con receta y de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que incluye una lista recomendada de lo que debe hacer, que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto está tomando y cuándo, y la razón por la que los está tomando. Además, los miembros en el programa de MTM reciben información sobre la eliminación segura de medicamentos con receta que son sustancias controladas.

Es buena idea hablar con su médico sobre su lista recomendada de lo que debe hacer y la lista de medicamentos. Lleve el resumen con usted a su visita o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Mantenga actualizada su lista de medicamentos y téngala con usted (por ejemplo, con su identificación) si acude al hospital o a la sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información. Si usted decide no participar, notifíquenos y retiraremos su participación. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

CAPÍTULO 6:

Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 1 Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D

Si usted participa en un programa que le brinda ayuda para pagar sus medicamentos, **es posible que haya información sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D en esta Evidencia de Cobertura que no se aplique a su caso.** Le enviamos un anexo por separado, llamado *Cláusula adicional a la Evidencia de Cobertura para las personas que reciben Ayuda Adicional para pagar los medicamentos con receta* (también conocida como *Cláusula adicional al subsidio para personas de bajos ingresos* o *Cláusula adicional LIS*), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no tiene este anexo, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pregunte por la *Cláusula adicional LIS*.

Usamos el término “medicamento” en el sentido de un medicamento con receta de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare, y otros medicamentos están excluidos de la cobertura de Medicare por ley.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos con receta y cuáles son las reglas a seguir cuando usted recibe sus medicamentos cubiertos. En el Capítulo 5 se explican estas reglas. Cuando usa la herramienta “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) de nuestro plan para buscar cobertura de medicamentos (<https://www.myprime.com>), el costo que ve muestra una estimación de los costos que paga de su bolsillo que se espera que pague. También puede obtener información brindada por la herramienta “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) llamando a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 1.1 Tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los medicamentos cubiertos

Hay 3 tipos diferentes de costos que paga de su bolsillo para los medicamentos cubiertos por la Parte D que se le pueden solicitar que pague:

- **El deducible** es el monto que paga por los medicamentos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que nos corresponde.

- **El copago** es un monto fijo que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.
- **El coseguro** es un porcentaje del costo total que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.

Sección 1.2 Cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo

Medicare tiene reglas acerca de lo que cuenta y lo que no cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Estas son las reglas que debemos seguir para mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo.

Estos pagos se incluyen en los costos que paga de su bolsillo

Los costos que paga de su bolsillo **incluyen** los pagos detallados a continuación (siempre y cuando correspondan a los medicamentos cubiertos de la Parte D y haya cumplido las reglas respecto de la cobertura para medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en una de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
 - La Etapa del deducible
 - La Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de un plan de medicamentos de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos.
- Cualquier pago realizado por sus medicamentos por parte del programa de Ayuda Adicional de Medicare, planes de salud de empleadores o sindicatos, Servicio de Salud Indígena, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA y la mayoría de las organizaciones benéficas.

Paso a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o quienes pagan en su nombre) haya pagado de su bolsillo un total de \$2,400 dentro del año calendario, pasará de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

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

Los costos que paga de su bolsillo **no incluyen** ninguno de estos tipos de pagos:

- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan.

- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no sean de la Parte D, incluidos los medicamentos con receta y las vacunas cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos que realiza por medicamentos que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare.
- Pagos por sus medicamentos que se realizan por determinados planes de seguro y programas de salud gubernamentales, como TRICARE y la Administración de Salud de los Veteranos (VA).
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos con receta (por ejemplo, indemnización laboral).
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos en virtud del Programa de Descuentos del Fabricante.

Recordatorio: Si cualquier otra organización, como las que mencionamos más arriba, pagan parte o la totalidad de los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos, usted debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Seguimiento de los costos totales que paga de su bolsillo

- La *Explicación de Beneficios (EOB) de la Parte D* que recibe incluye el monto actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando esta cantidad alcance los \$2,400, la *EOB de la Parte D* le indicará que ha abandonado la Etapa de cobertura inicial y ha pasado a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Consulte la Sección 3.1 para saber qué puede hacer para asegurarse de que los registros que tengamos de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para miembros de BlueMedicare Value (PPO)

Hay **3 etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos en virtud de BlueMedicare Value (PPO). El monto que paga por cada receta depende de la etapa en que se encuentre en el momento que obtenga un medicamento con receta o un resurtido. Los detalles de cada etapa se explican en este capítulo. Las etapas son las siguientes:

- **Etapas 1: Etapa del deducible anual**
- **Etapas 2: Etapa de cobertura inicial**

- **Etapas 3: Etapa de cobertura en situaciones catastróficas**

SECCIÓN 3 Su *Explicación de Beneficios (EOB)* de la Parte D explica en qué etapa de pago se encuentra

Nuestro plan lleva un registro de los costos de sus medicamentos con receta y de los pagos que realiza cuando recibe recetas en la farmacia. De esta manera, podemos decirle cuándo ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente etapa. Realizamos un seguimiento de 2 tipos de costos:

- **Costos que paga de su bolsillo:** este es el monto que pagó. Esto incluye lo que pagó cuando obtiene un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos, y cualquier pago realizado por sus medicamentos mediante la Ayuda Adicional de Medicare, planes de salud de empleadores o sindicatos, el Servicio de Salud Indígena, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAP).
- **Costos totales por medicamentos:** este es el total de todos los pagos realizados por sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Incluye lo que nuestro plan pagó, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Si surtió uno o más medicamentos con receta a través de nuestro plan durante el mes anterior, le enviaremos una *EOB de la Parte D*. La *EOB de la Parte D* incluye lo siguiente:

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona los detalles de pago de las recetas que surtió durante el mes anterior. Muestra el total de costos de los medicamentos, lo que nuestro plan pagó y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Totales para el año desde el 1 de enero.** Esto muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde que comenzó el año.
- **Información sobre el precio de los medicamentos.** Esto muestra el precio total del medicamento y la información sobre los cambios en el precio desde que se obtiene el primer medicamento para cada reclamación de medicamento con receta de la misma cantidad.
- **Medicamentos con receta alternativos de menor costo disponibles.** Esto muestra información sobre otros medicamentos disponibles con costos compartidos menores para cada reclamación de medicamentos con receta, si corresponde.

Sección 3.1	Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre sus pagos de los medicamentos
--------------------	---

Para hacer un seguimiento de los costos de sus medicamentos y de los pagos que efectúa por estos, utilizamos los registros que recibimos de las farmacias. Puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Muestre su tarjeta de miembro cada vez que surta una receta.** Esto ayuda a garantizar que conocemos las recetas que surte y lo que paga.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Es posible que, en ocasiones, usted deba pagar el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo, proporciónenos copias de sus recibos. **Ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:**
 - Cuando usted compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
 - Cuando paga un copago por los medicamentos que se proporcionan en virtud de un programa de asistencia del fabricante del medicamento para el paciente.
 - Cada vez que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
 - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, vaya a la Sección 2 del Capítulo 7.
- **Envíenos la información sobre los pagos que terceros realicen por usted.** Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también se tienen en cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Por ejemplo, en los costos que paga de su bolsillo se tienen en cuenta los pagos realizados por un Programa de Asistencia para Medicamentos contra el SIDA (ADAP), por el Servicio de Salud Indígena y por las organizaciones benéficas. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslo para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba una *EOB de la Parte D*, analícela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si considera que falta algo o tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Asegúrese de guardar estos informes.

SECCIÓN 4 La Etapa del deducible

La Etapa del deducible es la primera etapa de pago para su cobertura de medicamentos. El deducible no aplica a productos de insulina cubiertos y a la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, entre las que se incluyen la vacuna contra el herpes zóster, el tétano y las vacunas para viajar. Pagará un deducible anual de \$700 en medicamentos de los Niveles 3, 4 y 5. **Debe pagar el costo total de sus medicamentos de los Niveles 3, 4 y 5** hasta que alcance el monto del deducible de nuestro plan. Para todos los demás medicamentos, no tendrá que pagar ningún deducible. En general, el **costo completo** es menor que el precio normal del medicamento, ya que nuestro plan negoció costos menores para la

mayoría de los medicamentos en farmacias de la red. El costo total no puede exceder el precio justo máximo más las tarifas de dispensación de los medicamentos con precios negociados según el Programa de Negociación de Precios de Medicamentos de Medicare.

Una vez que pague \$700 por sus medicamentos de los Niveles 3, 4 y 5, abandona la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

SECCIÓN 5 La Etapa de cobertura inicial

Sección 5.1 Lo que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde obtiene los medicamentos con receta

Durante la Etapa de cobertura inicial, nuestro plan paga su parte del costo de sus medicamentos cubiertos y usted paga su parte (su monto de copago o coseguro). La parte que le corresponde del costo varía según el medicamento y de dónde surta su receta.

Nuestro plan tiene seis niveles de costos compartidos

Cada medicamento de la Lista de medicamentos de nuestro plan se encuentra en uno de los seis niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el monto del nivel de costo compartido, mayor será el costo de su medicamento:

- El Nivel 1, nuestro nivel de costos compartidos más bajo, incluye medicamentos genéricos preferidos.
- El Nivel 2, el próximo nivel, incluye medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos es mayor que para los medicamentos del Nivel 1.
- El Nivel 3, el próximo nivel, incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos para los medicamentos de este nivel es mayor que para los medicamentos del Nivel 2. Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- El Nivel 4, el próximo nivel, incluye medicamentos no preferidos y algunos medicamentos genéricos. El monto de costos compartidos para los medicamentos de este nivel es mayor que para los medicamentos del Nivel 3. Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- El Nivel 5, el próximo nivel, incluye medicamentos genéricos y de marca especializados. Los medicamentos especializados son medicamentos de muy alto costo. Los medicamentos de Nivel 5 tienen el mayor monto de costos compartidos. Usted paga hasta \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

- El Nivel 6, el último nivel, incluye medicamentos de atención selecta. Los medicamentos de atención selecta son ciertos medicamentos genéricos utilizados para tratar la diabetes, la hipertensión y el colesterol alto. No hay costos compartidos para los medicamentos de este nivel en la Etapa de cobertura inicial.

Para saber en qué nivel de costo compartido se encuentra su medicamento, búsquelo en la Lista de medicamentos de nuestro plan.

Sus opciones de farmacia

El monto que usted paga por un medicamento depende de dónde lo obtiene:

- Una farmacia minorista de la red.
- Una farmacia fuera de la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos con receta obtenidos en farmacias fuera de la red solamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para averiguar cuándo cubriremos un medicamento con receta obtenido en una farmacia fuera de la red.
- La farmacia de pedidos por correo de nuestro plan.

Para obtener más información sobre las opciones de farmacias y cómo obtener sus medicamentos con receta, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de farmacias* del plan en <https://providersearch.floridablue.com/>.

Sección 5.2 Sus costos por un suministro de un mes de un medicamento cubierto

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

El importe del copago o del coseguro depende del nivel de participación en los gastos.

A veces, el costo del medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo del medicamento en lugar del copago.

Sus costos por el suministro de un mes de un medicamento cubierto por la Parte D

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro para 31 días como máximo)	Costo compartido para pedidos por correo (un suministro para 31 días como máximo)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (un suministro para 31 días como máximo)	Costos compartidos fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; (un suministro para 31 días como máximo)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferidos)	Coseguro del 19%	Coseguro del 19%	Coseguro del 19%	Coseguro del 19%
Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos)	Coseguro del 26%	Coseguro del 26%	Coseguro del 26%	Coseguro del 26%
Nivel 5 de costo compartido (Nivel especializado)	Coseguro del 25%	Coseguro del 25%	Coseguro del 25%	Coseguro del 25%
Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos de atención selecta)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0

No pagará más de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de gastos compartidos, aunque no haya pagado el deducible.

Consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos de las vacunas de la Parte D.

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

Por lo general, el monto que paga por un medicamento con receta cubre el suministro para un mes completo. Es posible que, en ocasiones, a usted o a su médico les gustaría tener un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando prueba por primera vez un medicamento). También puede pedirle a su médico que le recete y a su farmacéutico que le entregue un suministro para menos de un mes completo de sus medicamentos, si esto lo ayuda a planificar mejor las fechas de resurtido.

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

- Si usted es responsable de pagar un coseguro, paga un *porcentaje* del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, el costo será menor ya que el costo total del medicamento será menor.
- Si usted es responsable de pagar un copago por el medicamento, solo pagará por la cantidad de días del medicamento que recibe en lugar de un mes completo. Calcularemos la cantidad que paga por día por su medicamento (el porcentaje de costo compartido diario) y lo multiplicaremos por la cantidad de días del medicamento que recibe.

Sección 5.4 Sus costos por un suministro a *largo plazo* de hasta 90 días o de hasta 100 días de un medicamento cubierto de la Parte D

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido). Un suministro a largo plazo es de 90 días como máximo para los Niveles 3 y 4, y de 100 días como máximo para los Niveles 1, 2 y 6.

A veces, el costo del medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo del medicamento en lugar del copago.

Sus costos por un suministro a largo plazo de hasta 90 días o de hasta 100 días de un medicamento cubierto de la Parte D:

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de 90 días como máximo para los Niveles 3 y 4, y de 100 días como máximo para los Niveles 1, 2 y 6)	Costo compartido para pedidos por correo (un suministro de 90 días como máximo para los Niveles 3 y 4, y de 100 días como máximo para los Niveles 1, 2 y 6)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	Copago de \$0	Copago de \$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	Copago de \$0	Copago de \$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferidos)	Coseguro del 19%	Coseguro del 19%
Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos)	Coseguro del 26%	Coseguro del 26%
Nivel 5 de costo compartido (Nivel especializado)	El suministro a largo plazo no se encuentra disponible para los medicamentos del Nivel 5.	El suministro a largo plazo no se encuentra disponible para los medicamentos del Nivel 5.
Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos de atención selecta)	Copago de \$0	Copago de \$0

No pagará más de \$105 por un suministro de hasta tres meses de cada producto de insulina cubierto independientemente del nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.

Sección 5.5 Permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos que paga de su bolsillo para el año alcancen los \$2,400

Permanecerá en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos que paga de su bolsillo alcancen los \$2,400. Luego pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

La *EOB de la Parte D* que recibe le ayudará a hacer un seguimiento de lo que usted, nuestro plan y cualquier tercero han gastado en su nombre para sus medicamentos durante el año. No todos los miembros alcanzarán el límite de costos que paga de su bolsillo de \$2,400 en un año.

Le informaremos cuando alcance este monto. Consulte la Sección 1.3 para obtener más información sobre cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo.

SECCIÓN 6 La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

En la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D. Entra en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo alcanzan el límite de \$2,400 para el año calendario. Una vez que está en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, permanecerá en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

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

SECCIÓN 7 Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas enumeradas en la Lista de medicamentos de nuestro plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo para usted, incluso si no ha pagado su deducible. Consulte la Lista de medicamentos de su plan o comuníquese con Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener detalles sobre la cobertura y los costos compartidos de vacunas específicas.

Existen 2 partes de nuestra cobertura de vacunas de la Parte D:

- La primera parte es el costo de **la vacuna en sí**.
- La segunda parte es el costo de **poner la vacuna**. (A veces, a esto también se lo denomina administración de la vacuna).

Sus costos para la vacuna de la Parte D dependen de 3 cosas:

1. Si la vacuna está recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (ACIP).

- El ACIP recomienda la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, sin ningún costo para usted.

2. Dónde obtener la vacuna.

- La vacuna en sí puede ser suministrada por una farmacia o brindada por el consultorio del médico.

3. Quién le administra la vacuna.

- Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. O bien, un proveedor puede administrarla en el consultorio del médico.

Lo que usted paga en el momento en que se le administra la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias y cuál es la **etapa de pago de medicamentos** en la que se encuentra.

- Cuando reciba una vacuna, es posible que deba pagar el costo total por la vacuna en sí y por el proveedor que se la administra. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total que pagó.
- En otras ocasiones, cuando reciba una vacuna, solo pagará la parte del costo que le corresponde según su beneficio de la Parte D. La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos no tienen ningún costo para usted.

A continuación, se muestran 3 ejemplos de maneras en que podría adquirir una vacuna de la Parte D.

Situación 1: Recibe la vacuna de la Parte D en una farmacia de la red. (Tener esta opción o no depende de dónde usted viva. Algunos estados no permiten que las farmacias administren determinadas vacunas).

- La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos no tienen ningún costo para usted.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted le pagará a la farmacia su coseguro O copago por la vacuna en sí, que incluye el costo de su administración.
- Nuestro plan paga el resto de los costos.

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

- Cuando reciba la vacuna, es posible que deba pagar el costo total por la vacuna en sí y por el proveedor que se la administra.
- Podrá pedirle a nuestro plan que le pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó, menos el coseguro O copago por la vacuna (incluida la administración) y menos la diferencia que exista entre el monto que cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si recibe Ayuda Adicional, le reembolsaremos esta diferencia).

Situación 3: Compra la vacuna de la Parte D en la farmacia de la red y la lleva al consultorio de su médico, donde se la administrará.

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no paga nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted le paga a la farmacia su coseguro O copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo total por este servicio.
- Entonces, podrá pedirle a nuestro plan que le pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó, menos el coseguro por la administración de la vacuna y menos la diferencia que exista entre el monto que cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si recibe Ayuda Adicional, le reembolsaremos esta diferencia).

CAPÍTULO 7:

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

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte por servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento con receta, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, puede pagar más de lo que esperaba según las reglas de cobertura de nuestro plan o puede recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedir a nuestro plan que le devuelva el dinero (reembolse). Tiene derecho a que nuestro plan le devuelva el dinero siempre que haya pagado más de lo que le corresponde del costo por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Es posible que haya plazos que deberá cumplir para obtener el reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También puede haber ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o por más de su parte del costo compartido. Primero, intente resolver el problema de facturación con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura a nosotros en lugar de pagarla. Revisaremos la factura y decidiremos si se deben cubrir los servicios. Si decidimos que deben estar cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarla, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que el costo compartido permitido por el plan. Si este proveedor está contratado, usted aún tiene derecho a recibir el tratamiento.

Ejemplos de situaciones en las que puede necesitar pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero o que pague una factura que recibió:

1. Cuando recibió atención médica de un proveedor que no está en la red de nuestro plan

Cuando recibe atención de un proveedor que no forma parte de nuestra red, solo es responsable de pagar su parte del costo. (Su parte del costo puede ser mayor para un proveedor fuera de la red que para un proveedor de la red). Pídale al proveedor que emita una factura para el pago de la parte que le corresponde a nuestro plan.

- Legalmente, los proveedores de emergencia tienen la obligación de brindar atención de emergencia. Usted solo es responsable de pagar su parte del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Si usted paga el monto total en el momento en que recibe la atención, pídanos que le devolvamos nuestra parte del costo. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- Es posible que reciba una factura del proveedor en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esta factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya realizado.
 - Si se le debe algo al proveedor, se lo pagaremos directamente.
 - Si ya pagó más que su parte del costo por el servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos nuestra parte del costo.
- Si bien puede obtener su atención de un proveedor fuera de la red, el proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto para la atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si el proveedor no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable del costo total de los servicios que recibió.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente a nuestro plan y solicitarle solo su parte del costo. Pero a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo debe pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores agreguen cargos adicionales por separado, llamados facturación de saldo. Esta protección (que nunca pague más que el monto de su costo compartido) se aplica incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que cobra por un servicio, o si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Cada vez que reciba una factura de un proveedor de la red que considere que es superior a lo que debería pagar, envíenos la factura. Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.

- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red, pero considera que pagó demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos que le devolvamos la diferencia entre el monto que pagó y el monto que debía según nuestro plan.

3. Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan

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

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo por sus medicamentos o servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde. Debe enviar la documentación, como recibos y facturas, para que nosotros nos encarguemos del reembolso.

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para conocer estas circunstancias. Es posible que no le reembolsemos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia de la red.

5. Cuando usted paga el costo total de un medicamento con receta porque no tiene a mano su tarjeta de membresía del plan

Si no tiene a mano la tarjeta de membresía de nuestro plan, puede solicitar a la farmacia que llame a nuestro plan o que busque la información de inscripción de nuestro plan. Si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita de inmediato, es posible que usted tenga que pagar el costo total de la receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por la receta.

6. Cuando usted paga el costo total de un medicamento con receta en otras situaciones

Usted puede pagar el costo total del medicamento con receta porque se da cuenta de que el medicamento no está cubierto por alguna razón.

- Por ejemplo, es posible que el medicamento no esté en la Lista de Medicamentos de nuestro plan, o podría tener un requisito o una restricción que usted no sabía o no cree que deba

aplicarse a su caso. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.

- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para devolverle nuestra parte del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por la receta.

7. Cuando pague el costo total de una vacuna cubierta por su beneficio de la Parte D

Si va al consultorio de su médico para obtener una vacuna cubierta en virtud de su beneficio de farmacia, es posible que deba pagar el costo total de la vacuna y la tarifa que le cobra su médico para colocarle la vacuna.

Puede solicitarnos que le devolvamos la parte que nos corresponde pagar del costo.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, puede ser necesario obtener más información de su médico para reembolsarle nuestra parte del costo.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la revisaremos y decidiremos si el servicio o medicamento está cubierto. Esto se denomina tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que debe estar cubierto, pagaremos el servicio o el medicamento. Si denegamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9, hay información sobre cómo hacer una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibí

Puede solicitarnos que le reembolsemos llamándonos por teléfono o enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea hacer una copia de su factura y de los recibos para sus registros. Para asegurarse de que nos está entregando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamaciones para realizar su solicitud de pago.

- No es necesario que utilice el formulario, pero nos ayudará a procesar la información más rápido.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare/forms o llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario.

Envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo pagado a estas direcciones:

Para solicitudes relacionadas con la atención médica:

Florida Blue Medicare
P. O. Box 1798
Jacksonville, FL 32231-0014

Debe presentarnos la reclamación dentro de los 12 meses a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Para solicitudes relacionadas con los medicamentos con receta de la Parte D:

Prime Therapeutics (Med-D)
P.O. Box 20970
Lehigh Valley, PA 18002-0970

Debe presentarnos la reclamación dentro de los 36 meses a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y le informaremos sobre nuestra decisión

Cuando recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos que nos proporcione información adicional. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y usted siguió todas las reglas, pagaremos nuestra parte del costo. Es posible que nuestra parte del costo no sea el monto total que pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es mayor que nuestro precio negociado). Si ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo el reembolso de nuestra parte del costo. Si aún no ha pagado el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos, o que usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta en la que se le explican las razones por las que no le estamos enviando el pago y su derecho a apelar esa decisión.

Sección 3.1 Si le informamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica o medicamento, puede presentar una apelación

Si cree que cometimos un error al rechazar su solicitud de pago o el monto que pagamos, puede presentar una apelación. Si usted presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que

cambiamos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para conocer los detalles sobre cómo presentar esta apelación, vaya al Capítulo 9.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 **Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales**

Sección 1.1	Debemos proporcionarle información de una manera que funcione para usted y que sea coherente con sus sensibilidades culturales (en idiomas que no sean inglés, braille, letra grande u otros formatos alternativos, etc.)
--------------------	--

Nuestro plan debe garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de manera culturalmente competente y sean accesibles para todos los inscritos, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades de lectura limitadas, discapacidad auditiva o aquellos con diversos orígenes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos brindarle materiales en otros idiomas además del inglés, incluidos español y braille, en letra grande u otros formatos alternativos sin costo si los necesita. Tenemos la obligación de brindarle información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información de nuestra parte de una manera que funcione para usted, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

Si los proveedores de la red de nuestro plan para una especialidad no están disponibles, es responsabilidad de nuestro plan localizar proveedores de especialidades fuera de la red que le brindarán la atención necesaria. En este caso, solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red de nuestro plan que cubran un servicio que

necesita, llame a nuestro plan para obtener información sobre dónde ir para recibir este servicio en costos compartidos dentro de la red.

Si tiene problemas para obtener información de nuestro plan en un formato accesible y apropiado para usted, para consultar a un especialista en salud de la mujer o para encontrar un especialista de la red, llame para presentar una queja ante el Departamento de Apelaciones y Quejas de Florida Blue al 1-800-926-6565. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

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, braille, large print, or other alternate formats, etc.)
--------------------	--

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 aren't limited to, provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you materials in languages other than English including Spanish and braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We're required to give you information about our plan's benefits in a format that's accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, call Member Services at 1-800-926-6565 (TTY users call 711).

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that's accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialist or finding a network specialist, call to file a grievance with Florida Blue Appeals and Grievance Department at 1-800-926-6565. You can 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 oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos

Tiene derecho a elegir un proveedor dentro de la red de nuestro plan. También tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una remisión y seguir pagando el monto del costo compartido dentro de la red.

Tiene derecho a programar citas con sus proveedores y recibir los servicios cubiertos que estos le brinden *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicha atención. También tiene derecho a obtener sus medicamentos con receta o a resurtirlos en cualquiera de las farmacias de nuestra red, sin demoras prolongadas.

Si considera que no está recibiendo su atención médica o los medicamentos de la Parte D dentro de un tiempo razonable, el Capítulo 9 le indica qué puede hacer.

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

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de su historia clínica y su información personal de salud. Protegemos su información personal de salud según lo exigido por estas leyes.

- Su información personal de salud incluye la información personal que nos suministró cuando se inscribió en este plan, así como su historia clínica y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y la forma en que se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina *Aviso sobre prácticas de privacidad*, en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Excepto por las circunstancias indicadas a continuación, si nuestra intención es proporcionarle su información de salud a otra persona que no le brinda atención ni paga por ella, *tenemos la obligación de pedirle su autorización por escrito a usted o a alguien a quien usted le haya dado el poder legal de tomar decisiones por usted primero*.
- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones las permite o exige la ley.
 - Se nos exige dar a conocer información de salud a agencias gubernamentales que controlan la calidad de la atención.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige proporcionar a Medicare su información de salud, incluida la información acerca de

sus medicamentos de la Parte D. Si Medicare publica su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y las reglamentaciones federales; por lo general, esto requiere que la información que lo identifica de manera única no sea compartida.

Usted puede ver la información en sus registros y saber cómo ha sido compartida con otros

Usted tiene derecho a ver su historia clínica, guardada en nuestro plan, y a obtener una copia de sus registros. Tenemos permitido cobrarle una tarifa por hacer copias. También tiene derecho a pedirnos que agreguemos información o corriamos su historia clínica. Si nos solicita que lo hagamos, trabajaremos con su proveedor de atención médica para decidir si se deben hacer los cambios.

Usted tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información de salud con otros para fines que no son de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información personal de salud, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

EN ESTE AVISO, SE DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO DETENIDAMENTE.

Este Aviso tiene vigencia desde el 1 de febrero de 2026.

Entendemos la importancia de mantener la privacidad de su información de salud protegida (PHI) y estamos comprometidos con ello. La PHI es información financiera, privada, de salud y personal que puede utilizarse razonablemente para identificarlo y que mantenemos en el curso normal de administrar el plan de salud del grupo autoasegurado de su empleador o de brindarle cobertura de atención médica asegurada y otros servicios. La PHI también incluye su información de identificación personal que podemos recopilar de usted en relación con el proceso de solicitud e inscripción para la cobertura del seguro de salud.

Las leyes federales y estatales aplicables nos exigen que mantengamos la privacidad de su PHI. También tenemos la obligación de brindarle este aviso en el que se describen nuestras prácticas de privacidad, nuestros deberes legales y sus derechos relativos a su PHI. Debemos seguir las prácticas de privacidad que se describen en este Aviso mientras esté en vigencia.

Nos reservamos el derecho a modificar en cualquier momento nuestras prácticas de privacidad y los términos de este Aviso, y a hacer que los términos de nuestro Aviso revisado sean efectivos para toda su PHI que mantengamos actualmente o que podamos mantener en el futuro. Si hacemos un cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, publicaremos un Aviso revisado en nuestro sitio web antes de la fecha de entrada en vigencia, y proporcionaremos el Aviso revisado, o información sobre el cambio y cómo obtener el Aviso revisado, a las personas cubiertas en nuestra próxima correspondencia anual.

Cómo protegemos su PHI:

- Nuestros empleados están capacitados en nuestras políticas y procedimientos de privacidad y protección de datos.
- Usamos medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para ayudar a mantener la privacidad y la seguridad de su PHI.
- Tenemos políticas y procedimientos en curso para restringir el uso de su PHI por parte de nuestros empleados a aquellos que están autorizados a acceder a esta información con fines de tratamiento o pago, o para realizar ciertas operaciones de atención de la salud.
- Nuestra división de Ética Empresarial, Integridad y Cumplimiento monitorea cómo seguimos nuestras políticas y procedimientos de privacidad.

Cómo debemos divulgar su PHI:

- **A usted:** Le daremos a conocer su PHI a usted o a alguien que tenga el derecho legal para actuar en su nombre (su representante personal) a fin de administrar sus “Derechos individuales” en virtud de este Aviso.
- **A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS):** De ser necesario, divulgaremos su PHI al HHS para garantizar que se protejan sus derechos de privacidad.
- **Según lo exija la ley:** Divulgaremos su PHI cuando así lo exija la ley.

Cómo podemos usar y divulgar su PHI sin su autorización por escrito:

Podemos utilizar y divulgar su PHI sin su autorización por escrito de varias maneras diferentes en relación con su tratamiento, el pago de su atención médica y nuestras operaciones de atención médica. Cuando utilicemos o divulguemos su PHI, o solicitemos su PHI a otra entidad, haremos todos los esfuerzos razonables para limitar dicho uso, divulgación o solicitud, en la medida de lo posible, al mínimo necesario para lograr la finalidad prevista de dicho uso, divulgación o solicitud. Los siguientes son solo unos pocos ejemplos de los tipos de usos y divulgaciones de su PHI que podemos hacer sin su autorización por escrito.

- **Para tratamientos:** Podemos utilizar y divulgar su PHI, según sea necesario, para ayudar en su tratamiento o la coordinación de su atención. Por ejemplo, podemos divulgar su PHI a médicos, dentistas, hospitales u otros proveedores de atención médica para que puedan brindarle tratamiento.
- **Para pagos:** Podemos utilizar y divulgar su PHI para administrar su contrato o la política de beneficios de salud. Por ejemplo, es posible que utilicemos y divulguemos su PHI para pagar las reclamaciones por los servicios prestados a usted por médicos, dentistas u hospitales. Podemos divulgar su PHI a un proveedor de atención médica u otro plan de salud para que el proveedor o plan pueda obtener el pago de una reclamación o realizar otras actividades de pago.
- **A la familia, los amigos y otros para el tratamiento o el pago:** Nuestra divulgación de su PHI para los fines de tratamiento y pago antes descritos puede incluir su divulgación a otras personas que estén involucradas en su atención o la administración de su política o contrato de beneficios de la salud. Por ejemplo, podemos divulgar su PHI a sus familiares, amigos o cuidadores si usted nos indica que lo hagamos o si ejercemos juicio profesional y determinamos que están involucrados en su atención o en la administración de su política de beneficios de salud. Podemos enviar una explicación de beneficios al titular de la póliza, que puede incluir las reclamaciones pagadas y otra información. Podemos determinar que las personas están involucradas en su

atención o en la administración de su política de beneficios de salud si usted está de acuerdo o no objeta la divulgación de su PHI a dichas personas cuando se le brinda una oportunidad. En una emergencia o en situaciones en las que usted está incapacitado o no presente de otra forma, podemos divulgar su PHI a sus familiares, amigos, cuidadores u otros, cuando las circunstancias indiquen que dicha divulgación está autorizada por usted y le conviene. En estas situaciones, solo divulgaremos su PHI relevante a la participación de la otra persona en su atención o en la administración de su política de beneficios de salud.

- **Para operaciones de atención médica:** Podemos utilizar y divulgar su PHI para respaldar otras actividades comerciales. Por ejemplo, podemos utilizar o divulgar su PHI para llevar a cabo actividades de evaluación y mejora de la calidad, para llevar a cabo investigaciones de fraude y abuso, para coordinar la atención o administrar casos, o para comunicarnos con usted acerca de beneficios, productos o servicios relacionados con la salud o alternativas de tratamiento que puedan ser de su interés. También podemos divulgar su PHI a otra entidad sujeta a las leyes federales de privacidad, siempre que la entidad tenga o haya tenido una relación con usted y la PHI se divulgue únicamente para determinadas operaciones de atención médica de ese proveedor, plan u otra entidad. Podemos utilizar y divulgar su PHI según sea necesario para llevar a cabo o coordinar servicios legales, auditorías u otras funciones. También podemos utilizar y revelar su PHI para realizar actividades de suscripción; sin embargo, se nos prohíbe usar o divulgar su información genética para fines de suscripción de seguros.
- **A socios comerciales para tratamiento, pago u operaciones de atención médica:** Cuando utilicemos su PHI para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica descritas anteriormente (o para otros usos o divulgaciones descritos en este Aviso), es posible que debamos divulgar su PHI a determinadas personas o entidades con las que hayamos firmado un contrato para dar o prestar determinados servicios en nuestro nombre (socios comerciales). Podemos permitir que nuestros socios comerciales creen, reciban, mantengan o transmitan su PHI en nuestro nombre para que el socio comercial nos brinde servicios, o para la gestión y administración adecuadas del mismo, o para que cumpla con las responsabilidades legales del socio comercial. Estos asociados comerciales incluyen abogados, contadores, consultores, consorcios de reclamaciones y otros terceros. Nuestros asociados comerciales pueden volver a divulgar su PHI a subcontratistas a fin de que estos subcontratistas les presten servicios. Estos subcontratistas estarán sujetos a las mismas restricciones y condiciones que se aplican a los socios comerciales. Siempre que dicho acuerdo con un socio comercial implique el uso o la divulgación de su PHI, firmaremos un contrato con nuestro socio comercial que incluirá términos destinados a proteger la privacidad de su PHI.
- **Para salud y seguridad pública:** Podemos utilizar o divulgar su PHI en la medida necesaria para evitar una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad de usted o de otros. También podemos divulgar su PHI respecto de las actividades de negligencia de la salud pública y de atención médica del Gobierno y denunciar sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica a las autoridades gubernamentales.
- **Según lo permitido por la ley:** Es posible que usemos o divulguemos su PHI cuando la ley nos permita hacerlo.
- **Para procesos y procedimientos:** Podemos divulgar su PHI en respuesta a una orden judicial o administrativa, citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal.

- **Actividad criminal o cumplimiento de la ley:** Podemos divulgar su PHI a un funcionario responsable del cumplimiento de la ley en relación con las víctimas del crimen y las actividades criminales. Podemos divulgar su PHI si creemos que el uso o la divulgación es necesario para prevenir o disminuir una amenaza grave e inminente para la salud y la seguridad de una persona o del público. También podemos divulgar su PHI si es necesario que las autoridades policiales identifiquen o detengan a una persona.
- **Funciones especiales del Gobierno:** Cuando se cumplen las condiciones adecuadas, es posible que utilicemos o divulguemos la PHI de personas que son personal de las Fuerzas Armadas (i) para actividades consideradas necesarias por las autoridades de mando militar correspondientes; (ii) para el propósito de la determinación por parte del Departamento de Asuntos de Veteranos de su elegibilidad para los beneficios; o (iii) a las autoridades militares extranjeras si usted es miembro de ese servicio militar extranjero. También podemos divulgar su PHI a funcionarios federales autorizados para realizar actividades de seguridad e inteligencia nacionales, incluida la prestación de servicios de protección al presidente u otros autorizados legalmente para recibir dicha protección gubernamental.
- **Reclusos:** Es posible que utilicemos o divulguemos su PHI si usted es un recluso de un centro de corrección y su médico creó o recibió su PHI en el curso de la prestación de atención para usted.
- **Para los patrocinadores del plan, si corresponde (incluidos los empleadores que actúan como patrocinadores del plan):** Es posible que divulguemos información de inscripción y cancelación de inscripción al patrocinador del plan de salud de su grupo. También podemos divulgar cierta PHI al patrocinador del plan para que realice las funciones de administración del plan. Podemos divulgar información de salud resumida al patrocinador del plan para que este pueda obtener las ofertas de la prima o decidir si enmienda, modifica o suspende su plan de salud grupal. Consulte los documentos de su plan, si procede, para obtener una explicación completa de los usos limitados y las divulgaciones que el patrocinador del plan puede hacer de su PHI para proporcionar las funciones de administración del plan para su plan de salud grupal.
- **Para médicos forenses, directores de funerarias y donaciones de órganos:** Podemos divulgar su PHI a un médico forense con fines de identificación, para determinar la causa de muerte o para que el médico forense realice otras tareas autorizadas por la ley. También podemos divulgar la PHI a un director de funeraria, según lo autorizado por la ley, con el fin de permitir que realice sus tareas. Podemos divulgar dicha información con una anticipación razonable de la muerte. La PHI puede usarse y divulgarse con fines de donación de tejidos, órganos, cuerpos u ojos.
- **Investigación:** Es posible que divulguemos su PHI a los investigadores cuando su investigación haya sido aprobada por una junta de revisión institucional que haya revisado los fines de la investigación y los protocolos establecidos para garantizar la privacidad de su PHI, o según lo permitido de otra manera por la ley federal de privacidad.
- **Recaudación de fondos:** Podemos usar su PHI para comunicarnos con usted con el fin de recaudar fondos para nuestro beneficio. Tiene derecho a no recibir estas comunicaciones.
- **Conjuntos de datos limitados e información anónima:** Podemos usar o divulgar su PHI para crear un conjunto de datos limitado o información anónima, y para usar y divulgar dicha información según lo permitido por la ley.
- **Para la indemnización laboral:** Podemos divulgar su PHI según lo permitido por la indemnización laboral y leyes similares.

Usos y divulgaciones de PHI permitidos solo después de recibir la autorización:

Obtendremos su autorización por escrito, como se describe a continuación, para: (i) los usos y las divulgaciones de su PHI con fines de comercialización, incluidas las comunicaciones de tratamiento subvencionado (excepto ciertas actividades permitidas por la ley federal de privacidad, como las comunicaciones cara a cara o los regalos promocionales de valor nominal); (ii) divulgaciones de su PHI que constituyan una venta de PHI según la ley federal de privacidad y que requieran su autorización; y (iii) otros usos y divulgaciones de su PHI no descritos en este Aviso. También hay otras leyes federales y estatales que pueden restringir aún más nuestra divulgación de cierta PHI (en la medida en que mantengamos dicha información) que se considere altamente confidencial.

Nuestra intención es cumplir con los requisitos de estas leyes de privacidad más rigurosas, y solo divulgaremos este tipo de PHI especialmente protegida mediante su autorización previa por escrito, excepto cuando la divulgación de esta información de nuestra parte esté permitida o requerida por la ley.

Registros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias:

Según lo dispuesto en la ley federal, no usaremos ni divulgaremos el contenido de sus registros protegidos de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias en procedimientos civiles, penales, administrativos o legislativos en su contra sin su consentimiento por escrito o una citación u otro mandato legal que vaya acompañado de una orden judicial especial que le brinde a usted o al titular del registro la oportunidad de ser escuchado.

Autorización:

Usted puede darnos una autorización por escrito para usar su PHI o divulgarla a cualquier persona con cualquier fin no permitido o requerido por la ley. Si nos da una autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento. Su revocación no afectará ningún uso o divulgación permitido por su autorización mientras estaba en vigencia. En caso de que usted esté incapacitado o no pueda responder a nuestra solicitud de autorización (por ejemplo, si es o se vuelve legalmente incapaz), podemos aceptar una autorización de cualquier persona que esté legalmente autorizada para dar dicha autorización en su nombre. Si comparte su PHI con personas ajenas a nuestra compañía, es posible que su PHI no esté sujeta a las leyes de privacidad estatales o federales que restringen su uso o divulgación.

Derechos individuales:

Para ejercer cualquiera de estos derechos, llame al número de servicio de atención al cliente que figura en su tarjeta de identificación.

- **Acceso:** Salvo excepciones limitadas, usted tiene derecho a examinar u obtener copias de su PHI. Es posible que le cobremos una tarifa razonable según lo permitido por la ley. Le entregaremos una copia de su PHI en la forma y el formato solicitados, si es fácilmente posible en dicha forma o formato o, si no, en forma de copia en papel legible o en el formato que hayamos acordado con usted. Cuando su PHI esté incluida en uno o más conjuntos de registros designados electrónicamente, usted tiene derecho a obtener una copia de dicha información en la forma y el formato electrónico solicitado, si es fácilmente posible en dicha forma y formato; o si no, en una forma y un formato electrónico legible según lo acordado por usted y nosotros.
- **Enmienda:** Salvo excepciones limitadas, usted tiene derecho a solicitar que enmendemos su PHI.

- **Responsabilidad de divulgación:** Usted tiene derecho a solicitar y recibir una lista de ciertas divulgaciones realizadas de su PHI. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, es posible que le cobremos una tarifa razonable según lo permitido por la ley para responder a cualquier solicitud adicional.
- **Restricción de uso/divulgación:** Usted tiene derecho a solicitar que restrinjamos nuestro uso o divulgación de su PHI para determinados fines. Estamos obligados a aceptar una solicitud para restringir la divulgación de su PHI a un plan de salud si usted nos envía la solicitud y: (i) la divulgación es con el fin de llevar a cabo operaciones de pago o de atención médica y no es requerida por la ley; y (ii) la PHI se refiere únicamente a un artículo o servicio de atención médica por el que usted, o una persona en su nombre que no sea el plan de salud, ha pagado a la entidad cubierta la totalidad de sus costos que paga de su bolsillo. Es posible que no estemos de acuerdo con todas las demás solicitudes de restricción y, en ciertos casos, podemos denegar su solicitud. Aceptaremos restringir el uso o la divulgación de su PHI siempre que la ley lo permita y que consideremos que la restricción no afecta nuestra capacidad para administrar sus beneficios. Incluso cuando aceptamos una solicitud de restricción, aún podemos divulgar su PHI en una emergencia médica y utilizar o divulgar su PHI para la salud pública y la seguridad y otros fines de beneficios públicos similares permitidos o requeridos por la ley.
- **Comunicación confidencial:** Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted en confidencia respecto de su PHI a una dirección alternativa. Cuando llame al número de servicio de atención al cliente que figura en su tarjeta de identificación para solicitar comunicaciones confidenciales en una dirección alternativa, solicite una "dirección de PHI". Nota: Si elige que se le envíen comunicaciones confidenciales a una dirección de PHI, solo responderemos a sus propias consultas. Si recibe servicios de cualquier proveedor de atención médica, usted es responsable de notificar a esos proveedores directamente si desea que ellos reciban una dirección de PHI.
- **Aviso de privacidad:** Tiene derecho a solicitar y recibir una copia de este aviso en cualquier momento. Para obtener más información o si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, comuníquese con nosotros usando la información que se indica al final de este Aviso.
- **Incumplimiento:** Usted tiene derecho a recibir una notificación por escrito que señale un incumplimiento por el acceso, uso, adquisición o divulgación de su PHI no asegurada a una persona no autorizada como consecuencia de dicho incumplimiento, lo cual pone en peligro la seguridad o la privacidad de su PHI, y nosotros tenemos la obligación de enviarle dicha notificación. A menos que usted especifique por escrito que recibirá la notificación por correo electrónico, le proporcionaremos dicha notificación por escrito por correo de primera clase o, si es necesario, por otros medios de comunicación sustitutos permitidos por la ley.
- **Copia en papel:** Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de este Aviso, a pedido, incluso si ha acordado recibir el Aviso electrónicamente.

Reclamos

Si le preocupa que podamos haber violado sus derechos de privacidad, puede reclamar ante nosotros usando la información de contacto indicada al final de este Aviso. También puede presentar un reclamo por escrito ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Le proporcionaremos la dirección para el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. a pedido.

Respaldamos su derecho a proteger la privacidad de su PHI. No tomaremos represalias de ninguna manera si decide presentar un reclamo ante nosotros o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Contacto: Business Ethics, Integrity & Compliance

Florida Blue
PO Box 44283
Jacksonville, FL 32203-4283
1-888-574-2583

Si usted desea una copia de esta notificación en español, por favor comuníquese con un representante de servicio al cliente utilizando el número telefónico indicado en su tarjeta de asegurado.

Sección 1.4 Debemos proporcionarle información acerca de nuestro plan, nuestra red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de BlueMedicare Value (PPO), usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la condición económica de nuestro plan.
- **Información acerca de nuestros proveedores y farmacias de la red.** Usted tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red, y cómo pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información acerca de su cobertura y las reglas que debe seguir para usarla.** Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 proporcionan información sobre la cobertura para medicamentos de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por los que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9, se incluye información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura tiene algún tipo de restricción. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, también denominada apelación.

Sección 1.5 **Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención médica**

Tiene derecho a obtener la información completa de sus médicos y de otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento *de manera que usted pueda comprender*.

Usted también tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos acerca de qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos son los siguientes:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su condición, independientemente de su costo o si son cubiertas por nuestro plan. También incluye la información sobre los programas que nuestro plan ofrece para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y usarlos de forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre los riesgos involucrados en su atención médica. Se le debe informar por adelantado si alguna atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir “no”.** Usted tiene el derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. También tiene el derecho a dejar de tomar su medicamento. Si rechaza el tratamiento o deja de tomar los medicamentos, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que debe hacerse si no puede tomar decisiones médicas por usted mismo

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre su atención médica por sí solas a causa de algún accidente o enfermedad grave. Usted tiene derecho a decir lo que desea que suceda si está en esta situación. Esto significa que, *si así lo desea*, puede realizar lo siguiente:

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

Los documentos legales que puede usar para dar instrucciones por adelantado en estas situaciones se denominan **directivas anticipadas**. Los documentos como el **testamento vital** y **poder de representación para las decisiones de atención médica** son ejemplos de directivas anticipadas.

Cómo programar una directiva anticipada para dar instrucciones:

- **Obtenga un formulario.** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado o de un trabajador social, o puede conseguir uno en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces, se pueden obtener formularios de directivas anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare.
- **Complete y firme el formulario.** Independientemente de dónde obtenga este formulario, es un documento legal. Considere solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregue copias del formulario a las personas adecuadas.** Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario que puede tomar decisiones por usted si usted no puede. Se recomienda entregar copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

Si sabe con anticipación que deberá hospitalizarse y firmó las directivas anticipadas, **lleve una copia cuando vaya al hospital.**

- En el hospital, se le preguntará si firmó un formulario de directivas anticipadas y si lo lleva con usted.
- Si no firmó un formulario de directivas anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Completar una directiva anticipada es su elección (incluso si desea firmarla cuando está en el hospital). Según la ley, nadie puede denegar su atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no directivas anticipadas.

Si no se siguen sus instrucciones

Si firmó una directiva anticipada y cree que un médico o el hospital no han respetado las instrucciones que allí menciona, puede presentar un reclamo en Florida Agency for Health Care Administration, Division of Health Quality Assurance, 2727 Mahan Drive, Tallahassee, FL 32308.

Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar reclamos y pedirnos que reconsideremos las decisiones que tomamos
--------------------	--

Si tiene algún problema, preocupación o reclamo y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, en el Capítulo 9 de este documento encontrará información sobre qué puede hacer. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o un reclamo, **tenemos la obligación de brindarle un trato justo.**

Sección 1.7 Si considera que está siendo tratado de manera injusta o que no se respetan sus derechos

Si cree que se lo ha tratado de manera injusta o que sus derechos no se han respetado debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, etnia, credo (creencias), edad o nacionalidad, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697), o llame a su Oficina local de Derechos Civiles.

Si cree que recibió un trato injusto o que sus derechos no se respetaron, y *no* se trata de un caso de discriminación, puede obtener ayuda para enfrentar el problema que tiene llamando a estos lugares:

- **Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame a su SHIP local** al 1-800-963-5337 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- **Llame a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Obtenga más información sobre sus derechos en estos lugares:

- **Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame a su SHIP local** al 1-800-963-5337 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- **Comuníquese con Medicare.**
 - Visite [Medicare.gov](https://www.medicare.gov) para leer la publicación *Medicare Rights & Protections (Derechos y protecciones de Medicare)* (disponible en: ([Derechos y Protecciones de Medicare](#))).
 - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para obtenerlos.** Utilice esta *Evidencia de Cobertura* para saber qué está cubierto y las reglas que debe seguir para recibir servicios cubiertos.
 - En los Capítulos 3 y 4 se brindan detalles sobre los servicios médicos.
 - En los Capítulos 5 y 6 se brinda información sobre la cobertura para medicamentos de la Parte D.
- **Si tiene otra cobertura de salud o de medicamentos además de nuestro plan, debe informárnoslo.** En el Capítulo 1, se le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Dígales al médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre nuestra tarjeta de miembro del plan cada vez que obtenga atención médica o los medicamentos de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores le ayuden dándole información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
 - Para ayudar a obtener la mejor atención, infórmele a sus médicos y a otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
 - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene preguntas, asegúrese de preguntar y obtener una respuesta que pueda entender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - Debe seguir pagando las primas de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
 - Si debe pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos.
 - Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando este monto adicional directamente al Gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *dentro* del área de servicio del plan, debemos saberlo** para mantener actualizado su registro de membresía y para saber cómo podemos ponernos en contacto con usted.

- Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan.
- Si se muda, comuníquese al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación para Ferroviarios).

CAPÍTULO 9:

Si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)

SECCIÓN 1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una preocupación

Este capítulo explica 2 tipos de procesos para el manejo de problemas y preocupaciones, que son los siguientes:

- Para algunos problemas, debe utilizar el **proceso de decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe utilizar el **proceso de presentación de reclamos** (también denominados quejas).

Medicare aprobó ambos procesos. Cada proceso tiene un conjunto de reglas, procedimientos y plazos que nosotros y usted debemos cumplir.

La información de este capítulo le ayudará a identificar cuál es el proceso correcto y lo que debe hacer.

Sección 1.1 Términos legales

Existen términos legales para algunas de las reglas, los procedimientos y los tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas. Para facilitar la comprensión, en este capítulo se utilizan palabras más conocidas en el lugar de algunos términos legales.

Sin embargo, a veces es importante conocer los términos legales correctos. Para ayudarlo a conocer qué términos usar para obtener la ayuda o la información adecuada, incluimos estos términos legales cuando proporcionamos detalles para manejar situaciones específicas.

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene un reclamo sobre nuestro tratamiento para usted, tenemos la obligación de respetar su derecho a reclamar. Siempre que necesite ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). En algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudar son las siguientes:

Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, ellos también pueden responder sus preguntas, darle más información y orientarlo sobre lo que debe hacer.

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

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda.

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Visite [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov)

SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema

¿Su problema o preocupación tiene que ver con sus beneficios o cobertura?

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

Sí.

Consulte la **Sección 4, Guía de decisiones de cobertura y apelaciones.**

No.

Consulte la **Sección 10, Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente u otras preocupaciones.**

Decisiones de cobertura y apelaciones

SECCIÓN 4 Una guía para las decisiones de cobertura y las apelaciones

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos con receta de la Parte B, incluido el pago). Para simplificar las cosas, generalmente nos referimos a los productos y los servicios médicos, y a los medicamentos de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted usa el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para problemas tales como determinar si algo tiene cobertura o no y la forma en que está cubierto.

Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Si quiere saber si cubriremos la atención médica antes de que usted reciba el servicio, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura, o sobre el monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red de nuestro plan lo remite a un especialista médico que no pertenece a la red, esta remisión se considera una decisión favorable de la cobertura, a menos que su médico de la red pueda demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico, o que la *Evidencia de Cobertura* establezca que el servicio remitido nunca está cubierto bajo ninguna condición. Usted o su médico también pueden contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o si su médico se rehúsa a brindarle la atención médica que usted cree que necesita.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de una decisión de cobertura, que implica que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien presenta la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de una decisión de cobertura, le enviaremos un aviso en el que se expliquen los motivos del rechazo y cómo pedir su revisión.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podríamos decidir que la atención médica no está cubierta o si ya no se la cubrimos. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que reciba un beneficio, y usted no está conforme, puede **“apelar”** la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. En determinadas circunstancias, puede solicitar una apelación acelerada o **apelación rápida** de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos de los que tomaron la decisión original.

El hecho de apelar una decisión por primera vez se denomina apelación de Nivel 1. En este tipo de apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para comprobar si seguimos correctamente las reglas. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de una apelación de Nivel 1, que implica que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien presenta la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de una apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso en el que se expliquen los motivos del rechazo y cómo pedir su revisión.

Si rechazamos la totalidad o una parte de su apelación de Nivel 1 para recibir atención médica, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2 realizada por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare exigen que enviemos automáticamente su apelación de atención médica al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 para la atención médica, consulte la **Sección 5.4** de este capítulo.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan con más detalle en la Sección 6.

Si no está conforme con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (en este capítulo se explican los procesos de apelaciones de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 4.1 Obtenga ayuda para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Entre los recursos que puede utilizar si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión, se encuentran los siguientes:

- **Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Obtenga ayuda gratuita** de su Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación superior al Nivel 2, se lo deberá designar como su representante. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario de *Designación de un representante*. (El formulario también está disponible en [CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o en nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare/forms).

- Para la atención médica o los medicamentos de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Para los medicamentos de la Parte D, su médico u otro profesional autorizado a emitir recetas pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si su apelación de Nivel 1 es denegada, su médico o el profesional autorizado a emitir recetas pueden solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si quiere que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario de *Designación de representante*. (El formulario también está disponible en [CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o en nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare/forms). Este formulario le otorga a esa persona la autorización para actuar en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que usted quiere que actúe en su nombre. Usted debe darle al plan una copia del formulario firmado.
 - Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario antes de nuestra fecha límite para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho a solicitar que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado de su colegio de abogados local, así como otro servicio de remisión. También hay grupos que le proveerán servicios legales gratuitos si usted califica. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

Sección 4.2 Reglas y fechas límites para sus diferentes situaciones

Existen 4 situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene diferentes reglas y plazos. Damos los detalles de cada una de dichas situaciones en este capítulo:

- **Sección 5:** Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

- **Sección 6:** Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7:** Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está finalizando demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios:* servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios [CORF])

Si no está seguro de qué información se aplica a usted, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede obtener ayuda o información de su SHIP.

SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 5.1	Qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para la atención médica o si desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de su atención
--------------------	---

Sus beneficios de atención médica se describen en el Capítulo 4 de la Tabla de beneficios médicos. En algunos casos, se aplican diferentes reglas para la solicitud de un medicamento de la Parte B. En estos casos, le explicaremos cómo las reglas de los medicamentos de la Parte B son diferentes de las reglas para los artículos y los servicios médicos.

En esta sección se le informa qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes 5 situaciones:

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que nuestro plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprobará la atención médica que su médico u otro proveedor médico desea brindarle, y usted cree que nuestro plan cubre esta atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Usted recibió atención médica que considera que debería estar cubierta por nuestro plan, pero le dijimos que no pagaríamos por esta atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió atención médica y pagó por ella, y cree que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que nuestro plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**

5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo, previamente aprobada por nosotros, se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se va a interrumpir es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF), consulte las Secciones 7 y 8. Se aplican reglas especiales a estos tipos de atención.

Sección 5.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura

Términos legales:

Una decisión de cobertura que incluye su atención médica se denomina **determinación de la organización**.

Una decisión rápida de cobertura se denomina **determinación acelerada**.

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

Por lo general, una decisión de cobertura estándar se toma en un plazo de 7 días calendario cuando el producto o servicio médico está sujeto a nuestras reglas de autorización previa, 14 días calendario para todos los demás productos y servicios médicos, o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Por lo general, se toma una decisión rápida de cobertura en un plazo de 72 horas en el caso de los servicios médicos o en un plazo de 24 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:

- *Solamente puede solicitar* cobertura para productos o servicios de atención médica (no solicitudes de pago por productos o servicios que ya haya recibido).
- Podrá solicitar una decisión rápida de cobertura *solo* si usar la vía de plazos estándares pudiera poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad de recuperar la funcionalidad.

Si su médico nos indica que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, automáticamente aceptaremos proporcionársela.

Si nos pide usted mismo la decisión rápida de cobertura, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura. Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta en la que se explique lo siguiente:

- Que usaremos las fechas límites estándar.
- Que, si su médico solicita la decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.

- Que puede presentar un reclamo rápido sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó.

Paso 2: Pida a nuestro plan tomar una decisión de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacerlo. En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones estándares de cobertura, usamos los plazos estándares.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario después de recibir su solicitud de un producto o servicio médico que esté sujeto a nuestras reglas de autorización previa. Si el producto o servicio médico solicitado no está sujeto a nuestras reglas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud. Si su solicitud es de un medicamento de la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir su solicitud.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si lo que solicita es un producto o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
- Si considera que *no deberíamos* tomarnos días adicionales, puede presentar un *reclamo rápido*. Le daremos respuesta a su reclamo tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar un reclamo es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 para obtener información sobre los reclamos).

Para las decisiones rápidas de cobertura, usamos un plazo acelerado

Una decisión rápida de cobertura significa que responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es de un producto o un servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si lo que solicita es un producto o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar un *reclamo rápido*. (Consulte la Sección 10 para obtener información sobre los reclamos). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- Si denegamos parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo de la denegación.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, puede presentar una apelación.

- Si la rechazamos, tiene derecho a pedirnos reconsiderar esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa pedir otra vez la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan acerca de una decisión de cobertura sobre atención médica se llama **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Generalmente, se presenta una apelación estándar dentro de los 30 días calendario o 7 días calendario para medicamentos de la Parte B. Generalmente, se presenta una apelación rápida dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención médica, usted o su médico deben decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura que figuran en la Sección 5.2.

Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan.

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** También puede solicitarnos una apelación por teléfono. En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, realice su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.

- **Debe presentar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una razón válida para haberlo dejado vencer, explique la razón de la tardanza al presentar su apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de una causa válida se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.**

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Mientras nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos todas las reglas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario y es posible que nos comuniquemos con usted o su médico.

Plazos para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si lo que solicita es un producto o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura acordada en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para las apelaciones estándar, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de la recepción de su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si su condición así lo exige.
 - No obstante, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si lo que solicita es un producto o un servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
 - Si considera que no deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar un reclamo rápido. Cuando presenta un reclamo rápido, le damos respuesta a su reclamo en un plazo de 24 horas. (Visite la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre reclamos).
 - Si no le damos una respuesta antes del plazo límite (o antes del final de la extensión del plazo), enviaremos su solicitud para una apelación de Nivel 2, y una organización de revisión independiente revisará la apelación. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en el plazo de 30 días calendario si su solicitud es para un producto o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de su apelación**, le enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Sección 5.4 El proceso de apelación de Nivel 2**Término legal:**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces, se la denomina **IRE**.

La **organización de revisión independiente** es una **organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina **expediente del caso. Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.**
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información sobre su apelación.

Si se le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, también se le concederá una apelación rápida en el Nivel 2.

- En el caso de una apelación rápida, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un plazo de 72 horas luego de haberla recibido.
- Si su solicitud es de un producto o un servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales.** Si se toman días adicionales, se lo notificarán por escrito. La organización de revisión independiente no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es de un medicamento de la Parte B.

Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2.

- Para la apelación estándar, si su solicitud es de un producto o un servicio médico, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** a partir de la fecha en que reciba su apelación.
- Si su solicitud es de un producto o un servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales.** Si se toman días adicionales, se lo notificarán por escrito. La organización de revisión independiente no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es de un medicamento de la Parte B.

Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de un producto o un servicio médico,** debemos autorizar la cobertura de la atención médica en un plazo de **72 horas** o brindar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, contamos con **72 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de la solicitud de un medicamento de la Parte B,** debemos autorizar o brindar el medicamento de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, contamos con **24 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación,** esto significa que está de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura para la atención médica no debe ser aprobada. (Esto se llama **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para lo siguiente:
 - Explicar su decisión.
 - Informarle sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica cumple con un cierto mínimo. El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
 - Indicarle cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta un total de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, encontrará los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- Un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador gestiona las apelaciones de Nivel 3. En la Sección 9 se explican los procesos de apelación de Niveles 3, 4 y 5.

Sección 5.5 Si nos pide que le paguemos la parte que nos corresponde de una factura que recibió por atención médica

En el Capítulo 7 se describen los casos en los que puede necesitar solicitar un reembolso o pagar una factura que recibió de un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

La solicitud de reembolso implica una decisión de cobertura de parte nuestra

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, está pidiendo una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que usted pagó tiene cobertura. También verificaremos si siguió las reglas para usar su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica tiene cobertura y si usted siguió las reglas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo, por lo general, en un plazo de 30 días calendario, pero no más de 60 días calendario, después de que recibamos su solicitud. Si aún no ha pagado por la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** Si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las reglas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informamos que no pagaremos por la atención médica y los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazarlo, **puede presentar una apelación**. Si apela, nos pide que modifiquemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3. En el caso de las apelaciones relacionadas con el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibir su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en el plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1	Qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos el costo de un medicamento de la Parte D
--------------------	---

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos con receta. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener más información sobre los medicamentos de la Parte D, las reglas, las restricciones y los costos, consulte los Capítulos 5 y 6. **En esta sección, se tratan solamente sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas,

en general, hablaremos de *medicamento* en el resto de esta sección en lugar de repetir cada vez las expresiones *medicamento con receta cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o *Formulario*.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple las reglas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que reciba nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no puede surtirse como está escrita, la farmacia le proporcionará un aviso por escrito en el que se explica cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Apelaciones y decisiones de cobertura de la Parte D

Término legal:

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una **determinación de cobertura**.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios o su cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos. En esta sección se le informa qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Solicitar que se cubra un medicamento de la Parte D que no está en la Lista de medicamentos de nuestro plan. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar que no apliquemos una restricción a la cobertura de nuestro plan en el caso de un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener, criterios de autorización previa o el requisito de probar primero otro medicamento). **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar el pago de un monto de costo compartido menor por un medicamento cubierto en un nivel de costos compartidos mayor. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Solicitar que paguemos por un medicamento con receta que ya compró. **Solicítenos un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 Solicitar una excepción**Términos legales:**

Solicitar la cobertura de un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos es una **excepción al Formulario**.

Solicitar que eliminemos una restricción de la cobertura para un medicamento es una **excepción al Formulario**.

Solicitar pagar un precio menor por un medicamento no preferido cubierto es una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto de la manera que quiere que se cubra, puede solicitarnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o el profesional autorizado a emitir recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son 3 ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional autorizado a emitir recetas pueden pedirnos que hagamos:

- 1. Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el costo compartido que se aplica a los medicamentos de Nivel 4 (medicamentos no preferidos). No puede pedir una excepción al monto de costo compartido que requerimos que pague por el medicamento cuando aceptamos cubrir un medicamento que no está en la Lista de medicamentos.
- 2. Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5, se describen las reglas o restricciones adicionales que se aplican a determinados medicamentos que figuran en nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede pedirnos una excepción por el monto de costo compartido que le pediremos que pague por el medicamento.
- 3. Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido menor.** Todos los medicamentos de nuestra Lista de medicamentos se encuentran en uno de los seis niveles de costo compartido. En general, cuanto menor sea el nivel de costo compartido, menor será el costo que le corresponde pagar por el medicamento.
 - Si nuestra Lista de medicamentos contiene medicamentos alternativos para tratar su condición médica que se encuentran en un nivel de costo compartido menor que su medicamento, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos.
 - No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido para ningún medicamento del Nivel 5 (nivel especializado).

- Si aprobamos su solicitud de excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido menor con medicamentos alternativos que no puede tomar, normalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones

Su médico debe explicarnos las razones médicas

Su médico o el profesional autorizado a emitir recetas debe presentar una declaración en la que explique las razones médicas por las que solicita una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o del profesional autorizado a emitir recetas cuando pida la excepción.

Por lo general, la Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una condición en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo sería igual de eficaz que el medicamento que usted solicita y no le causaría más efectos secundarios u otros problemas de salud, por lo general no aprobaremos su solicitud de excepción. Si solicita una excepción de nivel, por lo general *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, salvo que todos los medicamentos alternativos de los niveles de costo compartido más bajos no funcionen con la misma eficacia para su caso o sea probable que causen una reacción adversa u otro tipo de daño.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final de nuestro año del plan. A su vez, será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su condición.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión mediante la presentación de una apelación.

Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Término legal:

Una decisión rápida de cobertura se denomina **determinación acelerada de cobertura**.

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

Las decisiones estándares de cobertura se toman en un plazo de **72 horas** después de recibir su solicitud. **Las decisiones rápidas de cobertura** se toman en un plazo de **24 horas** después de recibir su solicitud.

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una decisión rápida de cobertura. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:

- Debe solicitar un medicamento que aún no ha obtenido. (No puede solicitar que se le reembolse la decisión rápida de cobertura para un medicamento que ya compró).
- Usar los plazos estándar podría poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional.
- **Si su médico u otra persona autorizada a emitir recetas nos indica que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.**
- **Si nos pide usted mismo la decisión rápida de cobertura, sin el apoyo de su médico o un profesional autorizado a emitir recetas, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta en la que se explique lo siguiente:
 - Que usaremos las fechas límites estándar.
 - Que, si su médico u otro profesional autorizado a emitir recetas solicita la decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
 - Cómo presentar un reclamo rápido sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó. Responderemos su reclamo en un plazo de 24 horas después de recibirlo.

Paso 2: Solicite una decisión estándar de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluidas las solicitudes enviadas en el *Formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo de los CMS*, que está disponible en nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare/forms. En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que demuestre qué reclamación denegada se está apelando.

Usted, su médico (u otro profesional autorizado a emitir recetas) o su representante pueden hacer esto. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. La Sección 4 le indica cómo puede darle permiso por escrito a una persona para que actúe como su representante.

- **Si solicita una excepción, proporcione la declaración de respaldo**, que contiene las razones médicas para solicitar la excepción. Su médico o el profesional autorizado a emitir recetas pueden enviarnos la declaración por fax o correo. O bien, su médico o la persona autorizada a emitir

recetas puede llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos nuestra respuesta.

Plazos para una decisión rápida de cobertura

- En general, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 24 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de recibir la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cobertura que aceptamos en un plazo de 24 horas después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo del rechazo. También le indicaremos cómo puede apelar.

Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre un medicamento que aún no ha recibido

- En general, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos **proporcionar la cobertura** que aceptamos **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.

- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo del rechazo. También le indicaremos cómo puede apelar.

Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo del rechazo. También le indicaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si la rechazamos, tiene derecho a pedirnos reconsiderar esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5	Cómo presentar una apelación de Nivel 1
--------------------	--

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan sobre una decisión de cobertura con respecto a un medicamento de la Parte D se denomina **redeterminación del plan**.

Una apelación rápida se llama **redeterminación acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Generalmente, se presenta una apelación estándar dentro de los 7 días. Generalmente, se presenta una apelación rápida dentro de las 72 horas. Si su salud lo requiere, pídanos una apelación rápida.

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o el profesional autorizado a emitir recetas tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.

- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura que figuran en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico o la persona autorizada a emitir recetas deben comunicarse con nosotros y presentar una apelación de Nivel 1. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para las apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.
- **Para las apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 1-800-926-6565 (TTY 711).** En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluidas las solicitudes enviadas en el *Formulario de solicitud de redeterminación modelo de los CMS*, que está disponible en nuestro sitio web en www.floridablue.com/medicare/forms. Incluya su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una razón válida para haberlo dejado vencer, explique la razón de la tardanza al presentar su apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de una causa válida se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisemos su apelación, le damos un nuevo vistazo a toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las reglas cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos pongamos en contacto con usted, su médico o el profesional autorizado a emitir recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas, debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido

enviada a la organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.

- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cobertura que acordamos brindar en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si denegamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo de la denegación y se indique cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar para un medicamento que todavía no ha recibido

- Para las apelaciones estándar, debemos brindarle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no recibió el medicamento y su condición de salud lo requiere.
 - Si no le informamos nuestra decisión en un plazo de 7 días calendario, debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan rápido como su salud requiere, pero a más tardar **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si denegamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo de la denegación y se indique cómo puede apelar nuestra decisión.

Fechas límites para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una comunicación por escrito en la que se explique el motivo del rechazo. También le indicaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se pasa al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término legal

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces, se la denomina **IRE**.

La **organización de revisión independiente** es una organización independiente contratada por **Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, su médico u otro profesional autorizado a emitir recetas) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y pedir una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso por escrito que le enviaremos incluirá **las instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. En estas instrucciones se indicará quién puede presentar la apelación de Nivel 2, qué plazos debe respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito.
- Si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable sobre una determinación **de riesgo** según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la IRE. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- Enviaremos la información sobre su apelación a la organización de revisión independiente. A esta información se la denomina **expediente del caso. Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.**
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información sobre su apelación.

Plazos límite para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, solicite una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos límite para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si solicita un medicamento que aún no recibió. Si nos pide que le devolvamos dinero por un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta 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 da su respuesta.

Para las apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionarle la cobertura de medicamentos que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

Para apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de cobertura**, debemos **proporcionarle la cobertura de medicamentos** que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** por un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

¿Y si la organización de revisión independiente rechaza su apelación?

Si esta organización rechaza **una parte o la totalidad** de su apelación, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se denomina **confirmar la decisión**, O también, **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para lo siguiente:

- Explicar su decisión.
- Le permite conocer su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que está solicitando alcanza un mínimo determinado. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es final.
- Le informa el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta un total de 5 niveles de apelación).
- Si quiere continuar con una apelación de Nivel 3, encontrará los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador gestiona las apelaciones de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo hay más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto

Cuando se lo ingresa en un hospital, tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararse para el día en que salga del hospital. Lo ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar después de que se vaya.

- El día en que se va del hospital se denomina **fecha del alta**.
- Cuando se decida la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se lo indicarán.

- Si cree que le están pidiendo que abandone el hospital demasiado pronto, puede solicitar una hospitalización más prolongada y su solicitud será considerada.

Sección 7.1 Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informa sobre sus derechos

Dentro de los 2 días calendario posteriores a la admisión en el hospital, recibirá un aviso por escrito llamado *Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un trabajador social o enfermero), pídale a un empleado del hospital que se lo entregue. Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga. Se detalla lo siguiente:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo indicado por su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier preocupación que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si considera que le están dando el alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar un retraso en la fecha de su alta, para que cubramos su atención hospitalaria por más tiempo.

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso.
- Al firmar el aviso, *solo* indica que usted recibió la información sobre sus derechos. En el aviso, no se indica la fecha de alta. Firmar la notificación **no implica** que esté aceptando una fecha de alta.

3. Guarde la copia del aviso para que tenga la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna preocupación sobre la calidad de la atención), en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de 2 días calendario antes de la fecha del alta, recibirá otra copia antes de la fecha programada para el alta.
- Para obtener una copia de este aviso por adelantado, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227).

Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede obtener el aviso en línea en [CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im](https://www.cms.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im).

Sección 7.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de alta hospitalaria

Para solicitarnos que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante más tiempo, utilice el proceso de apelaciones para realizar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O bien, llame a su Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP) para obtener ayuda personalizada. La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la Mejora de la Calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha prevista de alta es médicamente apropiada para usted. La **Organización para la Mejora de la Calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a quienes el Gobierno federal les paga para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) se le indica cómo comunicarse con esta organización. O bien, encuentre el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Para presentar la apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para la Mejora de la Calidad *antes* de que se vaya del hospital y **antes de la medianoche del día del alta**.
 - **Si cumple con este plazo**, puede permanecer en el hospital después de la fecha de alta *sin pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la Mejora de la Calidad.

- **Si no cumple con este plazo**, contáctenos. Si decide permanecer en el hospital después de la fecha de alta programada, *es posible que deba pagar todos los costos* de la atención hospitalaria que reciba después de la fecha de alta programada.
- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la Mejora de la Calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día posterior que se comuniquen con nosotros, le enviaremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso proporciona su fecha prevista del alta y explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es adecuado (médicamente apropiado) que le den el alta en esa fecha.
- Para obtener una muestra del **Aviso detallado del alta**, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O puede obtener un ejemplo de aviso en línea en [CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im](https://www.cms.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im).

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de salud de la Organización para la Mejora de la Calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si quiere.
- Los revisores también analizarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que nosotros y el hospital les brindamos.
- Antes del mediodía del día posterior a que los revisores nos informen sobre su apelación, recibirá un aviso por escrito de nuestra parte en el que se le indicará la fecha de alta prevista. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es adecuado (médicamente apropiado) que le den el alta en esa fecha.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la Organización para la Mejora de la Calidad le dará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la aceptan?

- Si la organización de revisión independiente *acepta* la apelación, **debemos continuar brindándole los servicios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponde). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión independiente dice que *rechaza* la apelación, están diciendo que la fecha de alta programada es médicamente adecuada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad le dé la respuesta a su apelación.
- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día después de que la Organización para la Mejora de la Calidad le dé la respuesta a su apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la Organización para la Mejora de la Calidad *rechazó* su apelación y usted se queda en el hospital después de la fecha de alta prevista, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al *Nivel 2* del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta hospitalaria

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la Mejora de la Calidad que revise la decisión sobre su primera apelación. Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de la hospitalización con posterioridad a la fecha prevista del alta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad de nuevo y pida otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la Mejora de la Calidad rechazó su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de atención médica.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad volverán a examinar toda la información sobre su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario a partir de la recepción de su solicitud de apelación de Nivel 2, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

Si la organización de revisión independiente acepta:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para la Mejora de la Calidad rechazó su primera apelación. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión independiente la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que reciba se indicará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta un total de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, encontrará los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador gestiona las apelaciones de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo hay más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto

Cuando recibe servicios cubiertos **de salud a domicilio, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención durante el tiempo que sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es el momento de dejar de cubrir cualquiera de estos 3 tipos de atención para usted, debemos informarle con anticipación. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar la parte que nos corresponde del costo de su atención.*

Si considera que finalizaremos la cobertura de su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.1 Le avisaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura

Término legal:

Aviso de la falta de cobertura de Medicare. Le indica cómo puede solicitar una **apelación de vía rápida**. Solicitar una apelación de vía rápida es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo interrumpir su atención.

1. Recibirá un aviso por escrito al menos 2 días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. En el aviso se le indica lo siguiente:

- La fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
- Cómo solicitar una apelación por la vía rápida para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período más largo.

2. Usted, o alguien que actúe en su nombre, deberá firmar el aviso por escrito para demostrar que lo recibió. La firma del aviso *solo* indica que ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que está de acuerdo** con la decisión de nuestro plan de dejar de recibir atención.

Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención por un período de tiempo más largo, deberá utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O bien, llame a su Programa Estatal

de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP) para obtener ayuda personalizada. La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la Mejora de la Calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada. La **Organización para la Mejora de la Calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica a los que el Gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad y pida una apelación de vía rápida. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O bien, encuentre el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Para iniciar la apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para la Mejora de la Calidad **antes del mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigencia** que figura en el Aviso de no cobertura de Medicare.
- Si no cumple con el plazo y desea presentar una apelación, aún tiene derechos de apelación. Comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad utilizando la información de contacto que aparece en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad de su estado también se pueden encontrar en el Capítulo 2.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término legal:

Explicación detallada de no cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre los motivos por los que se finaliza la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la Mejora de la Calidad (los revisores) le preguntarán a usted o a su representante por qué cree que debe continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si quiere.
- La organización de revisión independiente también analizará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan le proporcione.
- Al final del día, los revisores nos informan sobre su apelación; usted recibirá la *Explicación detallada de no cobertura* de parte nuestra donde se explican detalladamente las razones por las que queremos finalizar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Dentro del plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán la decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, **debemos seguir brindándole los servicios cubiertos durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponde). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores la *rechazan*, su **cobertura finalizará en la fecha que le informamos.**
- Si decide seguir recibiendo los servicios de atención médica a domicilio, o atención en un centro de enfermería especializada o en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) *después* de esta fecha de finalización de su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de esta atención.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención más tiempo

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la Mejora de la Calidad que analice de nuevo la decisión sobre su primera apelación. Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o de los servicios en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que terminaría su cobertura.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad de nuevo y pida otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la Mejora de la Calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo atención después de la fecha en que finalizó su cobertura para la atención.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad volverán a examinar toda la información sobre su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente acepta los servicios?

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de atención que recibió desde la fecha en que indicamos que finalizaría su cobertura. **Debemos continuar brindando cobertura** para la atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada en su apelación de Nivel 1.

- En el aviso que reciba se indicará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, que es manejado por un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador.

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de 5 niveles de apelación. Si quiere continuar con una apelación de Nivel 3, tendrá los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador gestiona las apelaciones de Nivel 3. En la Sección 9 hay más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo elevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5

Sección 9.1 Apelaciones de Nivel 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y se rechazaron ambas apelaciones.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico por el que apeló alcanza ciertos niveles mínimos, quizás pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. En la respuesta por escrito a su apelación de Nivel 2 que reciba se explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones que tienen que ver con apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan casi de la misma manera que los primeros 2 niveles. Estas son las personas que se ocupan de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador que trabaja para el Gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez de Derecho Administrativo o el abogado mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** A diferencia de la decisión tomada en una apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelarla, se pasará a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizarle o brindarle atención médica dentro de los 60 días calendario posteriores a la decisión del juez de Derecho Administrativo o del abogado mediador.

- Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con todos los documentos que la acompañen. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar la atención médica en cuestión.
- **Si el juez de Derecho Administrativo o el abogado mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelación habrá terminado.
 - Si usted no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones** (Consejo) **de Medicare** revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno federal.

- **Si la respuesta es positiva o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisión de una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Decidiremos si apelaremos esta decisión en el Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si decide aceptar la decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelación concluye.
 - Si usted no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se indicará si las reglas le permiten ir a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Distrito** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* 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 para solicitar medicamentos de la Parte D

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor del medicamento por el que apeló alcanza un determinado monto en dólares, quizás pueda acudir a niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. En la respuesta por escrito a su apelación de Nivel 2 que reciba se explicará con quién comunicarse y qué hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones que tienen que ver con apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan casi de la misma manera que los primeros 2 niveles. Estas son las personas que se ocupan de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez de Derecho Administrativo** o un abogado mediador que trabaja para el Gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura** para medicamentos que fue aprobada por el juez de Derecho Administrativo o el abogado mediador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelación habrá terminado.
 - Si usted no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones** (Consejo) **de Medicare** revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno federal.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**

- Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelación habrá terminado.
- Si usted no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o su solicitud para revisar la apelación, en el aviso se le indicará si las reglas le permiten continuar con una apelación de Nivel 5. También le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide continuar con su apelación.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Distrito** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

Cómo presentar reclamos

SECCIÓN 10 Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio de atención al cliente u otras preocupaciones

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de reclamos?

El proceso de reclamos *solo* se aplica a ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio de atención al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de reclamos.

Reclamo	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que recibió (incluida la atención en el hospital)?
Respeto de su privacidad	• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?

Reclamo	Ejemplo
Falta de respeto, servicio de atención al cliente deficiente u otro comportamiento negativo	• ¿Ha sido alguien descortés o le ha faltado el respeto? • ¿Está insatisfecho con nuestro Servicios para Miembros? • ¿Considera que lo animaron a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita, o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de salud? ¿Nuestro personal de Servicios para Miembros u otro personal de nuestro plan lo hizo esperar demasiado? ◦ Entre los ejemplos se incluye los siguientes: esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o en la sala de exámenes, u obtener un medicamento con receta.
Limpieza	• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio de un médico?
Información que recibe de nosotros	• ¿No le hemos dado un aviso obligatorio? • ¿Nuestro documento por escrito es difícil de comprender?
Puntualidad (este tipo de reclamos tiene que ver con la <i>puntualidad</i> de nuestras medidas relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones).	Si solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación, y considera que no respondemos lo suficientemente rápido, puede presentar un reclamo sobre nuestra demora. Estos son algunos ejemplos: • Nos solicitó una <i>decisión de cobertura rápida</i> o una <i>apelación rápida</i> y la rechazamos; puede presentar un reclamo. • Considera que no cumplimos con los plazos para responder a una decisión de cobertura o a una apelación; puede presentar un reclamo. • Considera que no cumplimos con los plazos para cubrir o reembolsarle determinados artículos médicos, servicios o medicamentos que se aprobaron. Puede presentar un reclamo. • Cree que no hemos cumplido los plazos obligatorios para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar un reclamo.

Sección 10.2 Cómo presentar un reclamo

Términos legales:

Un **reclamo** también se denomina **queja**.

Presentar un reclamo también se denomina **interponer una queja**.

Usar el proceso para reclamos también se denomina **usar el proceso para interponer una queja**.

Un **reclamo rápido** también se denomina una **queja acelerada**.

Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.

- **Por lo general, el primer paso es llamar al Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).** Si necesita hacer algo más, Servicios para Miembros se lo informará.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó conforme), puede presentar su reclamo por escrito y enviárnoslo.** Si presenta un reclamo por escrito, se lo responderemos por escrito.
- **Procedimientos e instrucciones que debe seguir si desea utilizar el proceso para presentar un reclamo:**

Si nos envía su reclamo por escrito, significa que utilizaremos nuestro procedimiento formal para responder las quejas. Así es como funciona:

Para reclamos relacionados con su cobertura de medicamentos con receta:

1. Envíe su reclamo a una de las direcciones que figuran en la Sección 1 del Capítulo 2. Busque la sección *Cómo comunicarse con nosotros cuando presenta un reclamo sobre sus medicamentos con receta de la Parte D*. Tenemos el Formulario de queja (reclamo) que usted utiliza al presentar un reclamo. No es necesario que use el formulario, pero le recomendamos que lo haga.
2. Debe presentar todas las quejas dentro de un plazo de 60 días calendario desde el evento o incidente que conduce a su reclamo. Responderemos su queja en un plazo de 30 días calendario desde su recepción (antes si su salud lo requiere). Si necesitamos más información y un retraso lo beneficiaría o si usted solicita un retraso, podemos tardar 14 días calendario más para darle una respuesta.
3. Si nuestro plan deniega su solicitud de una decisión “rápida” sobre la cobertura o una apelación “rápida” de primer nivel sobre la atención médica o los medicamentos con

receta y considera que una espera de más tiempo podría poner en peligro su salud, puede presentar una solicitud de reclamo “rápido” por escrito o por teléfono. Debemos responder a estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

Para reclamos relacionados con su atención médica:

1. Envíe su reclamo a una de las direcciones que figuran en la Sección 1 del Capítulo 2. Busque la sección *Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar un reclamo sobre su atención médica*. Tenemos un Formulario de queja (reclamo) para que lo use al presentar un reclamo formal. No es necesario que use el formulario, pero le recomendamos que lo haga.
2. Debe presentar todas las quejas dentro de un plazo de 60 días calendario desde el evento o incidente que conduce a su reclamo. Responderemos su queja en un plazo de 30 días desde que la recibamos (antes si su salud lo requiere). Si necesitamos más información y un retraso lo beneficiaría o si usted solicita un retraso, podemos tardar 14 días calendario más para darle una respuesta.
3. Si nuestro plan deniega su solicitud de una decisión “rápida” sobre la cobertura o una apelación “rápida” de primer nivel sobre la atención médica o los medicamentos con receta y considera que una espera de más tiempo podría poner en peligro su salud, puede presentar una solicitud de reclamo “rápido” por escrito o por teléfono. Debemos responder a estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

Si presenta un reclamo por teléfono, le indicamos cómo funciona:

Para reclamos relacionados con sus medicamentos con receta de la Parte D o con la atención médica:

1. Comuníquese con Servicios para Miembros dentro de los 60 días calendario después del evento o incidente que conduce a su reclamo.
 2. Tenga a disposición del representante lo siguiente:
 - Su nombre
 - Su dirección
 - Su número de identificación de miembro
 - Una descripción de su reclamo/queja
- El **plazo** para presentar un reclamo es de 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema sobre el que quiere reclamar.

Paso 2: Analizamos su reclamo y le damos una respuesta.

- **Si es posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama por un reclamo, tal vez podamos darle una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de los reclamos se responden dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y el retraso es para su conveniencia, o si usted solicita más tiempo, **podemos demorarnos hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) en responder a su reclamo. Si decidimos tomarnos días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- **Si presenta un reclamo porque denegamos su solicitud de una decisión rápida de cobertura o una apelación rápida, automáticamente le concederemos un reclamo rápido.** Si se le ha concedido un reclamo rápido, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o parte del reclamo, o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos nuestras razones en nuestra respuesta.

Sección 10.3 También puede presentar reclamos sobre la calidad de la atención a la Organización de Mejora de la Calidad

Cuando su reclamo está relacionado con la *calidad de la atención*, tiene 2 opciones adicionales:

- **Puede presentar su reclamo directamente ante la Organización para la Mejora de la Calidad.** La Organización para la Mejora de la Calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica, a los cuales el Gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. En el Capítulo 2, se incluye la información de contacto.

O

- **Puede presentar su reclamo ante la Organización para la Mejora de la Calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 10.4 También puede informarle a Medicare acerca de su reclamo

Puede presentar un reclamo sobre BlueMedicare Value (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar un reclamo ante Medicare, visite [Medicare.gov/my/medicare-complaint](https://www.medicare.gov/my/medicare-complaint). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10:

Cancelación de su membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan

La cancelación de su membresía en BlueMedicare Value (PPO) puede ser **voluntaria** (es su elección) o **involuntaria** (no es su decisión):

- Puede dejar nuestro plan porque decide que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la cancelación de su membresía de manera voluntaria.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que podemos finalizar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar brindando su atención médica y sus medicamentos con receta, y usted seguirá pagando su costo compartido hasta que finalice su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **período de inscripción abierta** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y de medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- **El período de inscripción abierta** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos
 - Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos de Medicare

- O bien, Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare.
 - Si elige esta opción y recibe Ayuda Adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que opte por no participar de la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos de Medicare y no tiene cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía finalizará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan, el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Puede hacer *un* cambio en su cobertura de salud durante el **período de inscripción abierta de Medicare Advantage** todos los años.

- **El período de inscripción abierta de Medicare Advantage** va del 1 de enero al 31 de marzo, y también para los nuevos beneficiarios de Medicare que están inscritos en un plan MA, desde el mes en que tienen derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes en que tienen derecho.
- **Durante el período de inscripción abierta de Medicare Advantage**, puede realizar lo siguiente:
 - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
 - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura mediante Medicare Original. Si se cambia a Medicare Original durante este período, también puede unirse a un plan separado de medicamentos de Medicare al mismo tiempo.
- **Su membresía finalizará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o de que recibamos su solicitud de cambio a Medicare Original. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un período de inscripción especial

En ciertas situaciones, los miembros de BlueMedicare Value (PPO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **período de inscripción especial**.

Puede ser elegible para finalizar su membresía durante un período de inscripción especial si cualquiera de las siguientes situaciones se aplica a su caso. Estos son solo ejemplos. Para obtener una lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar www.medicare.gov.

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- Si es elegible para recibir Ayuda Adicional para pagar la cobertura de medicamentos de Medicare.
- Si rompemos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de convalecencia o un hospital de atención a largo plazo (LTC).
- Si se inscribe en el Programa de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada (PACE).
- **Nota:** Si participa en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. Encontrará más información sobre los programas de administración de medicamentos en la Sección 10 del Capítulo 5.

Los períodos de tiempo de inscripción varían según cada caso.

Para saber si es elegible para un período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos de Medicare. Puede elegir lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos
- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos de Medicare
- Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos de Medicare y no tiene cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga

que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

Generalmente, su membresía finalizará el primer día del mes después de que recibimos su solicitud para cambiar el plan.

Si recibe Ayuda Adicional de Medicare para pagar los costos de cobertura de sus medicamentos: Si se pasa a Medicare Original y no se inscribe en un plan separado de medicamentos de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuándo puede cancelar su membresía

Si tiene preguntas sobre la cancelación de su membresía, puede realizar lo siguiente:

- **Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- Encuentre la información en el manual *Medicare y Usted 2027*.
- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan

La siguiente tabla explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

Para cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. • Su inscripción en BlueMedicare Value (PPO) se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el plan nuevo.
Medicare Original <i>con</i> un plan separado de medicamentos de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare. • Su inscripción en BlueMedicare Value (PPO) se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan de medicamentos.

Para cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Medicare Original <i>sin</i> un plan separado de medicamentos de Medicare	• Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si necesita más información sobre cómo hacerlo. • También puede comunicarse con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y solicitar la cancelación de su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Su inscripción en BlueMedicare Value (PPO) se cancelará cuando comience la cobertura de Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos, servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Siga usando nuestros proveedores de la red para obtener atención médica.**
- **Siga usando las farmacias o el servicio de pedidos por correo de nuestra red para obtener sus medicamentos con receta.**
- **Si lo hospitalizan el día en que finaliza su membresía, nuestro plan cubrirá su hospitalización hasta que le den el alta** (incluso si le dan el alta después de que comience su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 BlueMedicare Value (PPO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones

BlueMedicare Value (PPO) debe finalizar su membresía en nuestro plan en cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.

- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 12 meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja se encuentra en el área de nuestro plan.
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o no ciudadano elegible.
- Si miente o encubre información sobre otro seguro que tenga que le ofrece cobertura para medicamentos con receta.
- Si intencionalmente nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permanentemente se comporta de una forma que es perturbadora y hace que sea difícil que les brindemos atención médica a usted y a otros miembros del plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el inspector general investigue su caso.
- Si no paga las primas del plan.
 - Es posible que todos los saldos adeudados previos deban pagarse para renovar automáticamente su póliza para el próximo año calendario.
- Si no paga las primas del plan durante los 6 meses posteriores a la fecha de pago, se cancelará su inscripción por falta de pago.
 - Debemos notificarle por escrito que tiene 6 meses después de la fecha de vencimiento para pagar la prima de nuestro plan antes de que cancelemos su membresía.
- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en el plan y usted perderá la cobertura de medicamentos.

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 5.1 **No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud**

BlueMedicare Value (PPO) no está autorizado a pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que le están pidiendo que cancele su inscripción en nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 5.2 **Tiene derecho a presentar un reclamo si cancelamos su membresía en nuestro plan**

Si finalizamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. También debemos explicarle cómo puede presentar una queja o un reclamo sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de Cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las reglas que los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS crearon según esta ley. Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

No discriminamos por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o regla que se aplique por cualquier otra razón.

Para obtener más información o si tiene inquietudes sobre discriminación o 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 la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en [HHS.gov/ocr/index.html](https://www.hhs.gov/ocr/index.html).

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos a Servicios para Miembros al 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si tiene un reclamo, como un problema con el acceso a una silla de ruedas, los Servicios para Miembros pueden ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las reglamentaciones de los CMS en el Título 42, Secciones 422.108 y 423.462 del CFR, BlueMedicare Value (PPO), como una organización de Medicare

Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de los CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las reglas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

Notificación de la Sección 1557: La discriminación es ilegal

Cumplimos con las leyes Federales de derechos civiles aplicables y no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad. No discriminamos a las personas o las tratamos de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Proporcionamos:

- Ayudas auxiliares gratuitas, modificaciones razonables y servicios para que las personas con discapacidades puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como:
 - Intérpretes calificados en lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles)
- Servicios gratuitos de asistencia lingüística para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con:

- Cobertura de salud y visión: 1-800-352-2583
- Cobertura dental, de vida y de discapacidad: 1-888-223-4892
- Programa para Empleados Federales (Federal Employee Program, FEP): 1-800-333-2227
- Programa para Empleados Postal (Postal Employee Program, PEP): 1-844-960-2583
- Medicare: 1-800-926-6565
- TTY 711

Si cree que no hemos proporcionado estos servicios o hemos discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad, puede presentar una queja a:

Cobertura de salud y visión (incluidos miembros de FEP PEP):

Section 1557 Coordinator
 4800 Deerwood Campus Parkway, DCC 1-7
 Jacksonville, FL 32246
 1-800-477-3736 ext. 29070
 1-800-955-8770 (TTY)
Fax: 1-904-301-1580
Section1557Coordinator@bcbsfl.com

Cobertura dental, de vida y de discapacidad:

Civil Rights Coordinator
 17500 Chenal Parkway
 Little Rock, AR 72223
 1-800-260-0331
 1-800-955-8770 (TTY)
civilrightscordinator@fclife.com

Puede presentar una queja en persona, por correo postal, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de la Sección 1557 o el Coordinador de Derechos Civiles están disponibles para ayudarlo. También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), de manera electrónica a través del Portal para Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo postal o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019

1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Visite www.floridablue.com/disclaimer/ndnotice para ver una versión electrónica de este aviso.

87768S 0825R

Se encuentran a su disposición los servicios gratuitos de idiomas, de ayuda auxiliar y de formato alternativo. Llame al número 1-800-352-2583, a FEP al 1-800-333-2227, a PEP al 1-844-960-2583 a Medicare al 1-800-926-6565, (TTY 711).

Có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí, thiết bị hỗ trợ và các định dạng thay thế. Vui lòng gọi 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565, (TTY 711).

Gen èd oksilyè pou ede w nan lòt lang ak sèvis nan lòt fòm ki disponib gratis. Rele nan 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, oswa rele Medicare nan 1-800-926-6565 (TTY 711).

Estão disponíveis, gratuitamente, serviços de tradução, assistência e formatos alternativos. Ligue para 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565 (TTY 711).

免费语言服务、辅助援助及替代格式服务均已开放。欢迎致电以下号码 普通咨询1-800-352-2583 联邦雇员计划 (FEP) 1-800-333-2227 医疗保险 (Medicare) 1-800-926-6565 听障专线 (TTY) 711。联邦雇员计划 (PEP) 1-800-333-2227

Des services linguistiques, d'aide auxiliaire et de supports alternatifs vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-352-2583, le FEP au 1-800-333-2227, le PEP au 1-844-960-2583, le Medicare au 1-800-926-6565 (ATS 711).

May makukuhang mga libreng serbisyo sa wika, karagdagang tulong at mga alternatibong anyo. Tumawag sa 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565, (TTY 711).

Предоставляются бесплатные языковые услуги, вспомогательные материалы и услуги в альтернативных форматах. Звоните 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565 (номер для текст-телефонных устройств (TTY) 711).

الخدمات المجانية للغة، والمساعدة الإضافية، وتنسيقات بديلة متاحة. يرجى الاتصال على

1-800-352-2583 برنامج FEP: 1-800-333-2227 برنامج PEP: 1-844-960-2583 Medicare: 1-800-926-6565 (لذوي الإعاقة السمعية) TTY: 711

Sono disponibili servizi gratuiti di supporto linguistico, assistenza ausiliaria e formati alternativi. Telefono: 1-800-352-2583, FEP: 1-800-333-2227, PEP: 1-844-960-2583 Medicare: 1-800-926-6565, (TTY 711).

Kostenloser Service für Sprachen, Hilfsmittel und alternative Formate verfügbar. Telefon 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565 (TTY 711).

무료 언어, 보조 기구 및 대체 형식 서비스를 이용할 수 있습니다. 전화 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, 메디케어 1-800-926-6565, (TTY 711).

Bezpłatna pomoc językowa, pomoc dodatkowa oraz usługi różnego rodzaju są dostępne. Zadzwoń pod numer 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565, (TTY 711).

મફત ભાષા, સહાયક મદદ અને વૈકલ્પિક ફોર્મેટ સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે.

1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, PEP 1-844-960-2583, Medicare 1-800-926-6565, (TTY 711) ઓર કોલ કરો.

มีบริการภาษา ความช่วยเหลือเพิ่มเติม และบริการในรูปแบบอื่น ๆ ฟรี โทร 1-800-352-2583, FEP 1-800-333-2227, Medicare 1-800-926-6565 (TTY 711)

無料の言語サービス、補助サービス、代替フォーマットサービスをご利用いただけます。1-800-352-2583、FEP 1-800-333-2227、PEP 1-844-960-2583、メディケア 1-800-926-6565 (TTY 711) までお電話ください。

با FEP -333-800-1 خدمات رایگان زبانی، کمکهای جانبی، و قالبهای جایگزین در دسترس هستند. با شماره 1-800-352-2583 تماس بگیرید. برای تماس بگیرید (TTY: 711) با Medicare 6565-926-800-1 و برای 2227

T'áa free yíníłta'go saad bee áká anilyeedígíí, alk'ida'ánígíí, dóo t'áa ajíłii hane' bee áká anilyeedígíí t'éiyá éí hołne'. 1-800-352-2583 bich'í' náhodoonih, FEP bich'í' 1-800-333-2227 bich'í' náhodoonih, PEP bich'í' 1-844-960-2583 bich'í' náhodoonih, Medicare bich'í' 1-800-926-6565 bich'í' náhodoonih, (TTY 711).

87768S 0825R

SECCIÓN 4 Derechos adicionales de subrogación

Como parte de este Contrato, Florida Blue tiene derecho a cobrarle a cualquier tercero los montos que haya pagado por sus beneficios en su nombre en virtud de este acuerdo y que tenía la obligación de pagar. Este derecho es el derecho de subrogación de Florida Blue. En el caso de que se realice un pago, se preste un servicio o se proporcione un suministro a un miembro o en nombre de este, Florida Blue, en el grado de dicho pago, servicio o suministro proporcionado, subrogará todas las causas de acción y derechos de recuperación que dicho miembro tenga o pueda tener en contra de cualquier persona u organización como resultado de dicho pago, servicio o suministro. Tales derechos de subrogación se extenderán y aplicarán a toda solución de un reclamo, independientemente de si se ha iniciado un litigio. El miembro deberá ejecutar y proporcionar de inmediato los instrumentos y los documentos relevantes para dichos derechos de subrogación, según lo pueda solicitar Florida Blue. Además, el miembro debe notificar de inmediato a Florida Blue acerca de cualquier negociación antes de llegar a un acuerdo de conciliación que afecte algún derecho de subrogación de Florida Blue. En ningún caso el miembro podrá abstenerse de tomar medidas cuando corresponda y tampoco podrá tomar medidas que puedan perjudicar los derechos de subrogación de Florida Blue. La exención, el descargo de responsabilidad, la conciliación u otros documentos ejecutados por un miembro sin previo aviso y la aprobación por parte de Florida Blue serán vinculantes para Florida Blue. En cualquier caso, Florida Blue se reserva el derecho de recuperar dichos pagos o el valor razonable por los servicios cubiertos prestados a cualquier persona

u organización en la máxima medida en que lo permita la ley. Con respecto a los servicios cubiertos prestados, Florida Blue tendrá derecho a un reembolso por el valor razonable de dichos servicios, según se determine sobre una base de pago por servicio.

SECCIÓN 5 Aviso sobre Florida Blue y Blue Cross and Blue Shield Association

Usted, como miembro de este plan, reconoce expresamente en el presente documento que comprende que este plan constituye únicamente un contrato entre usted y Florida Blue, que es una corporación independiente que opera con una licencia de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de Planes Blue Cross and Blue Shield (la "Asociación") independientes, que permite que Florida Blue use las Marcas de Servicio de Blue Cross and Blue Shield en el estado de Florida, y que Florida Blue no tiene contrato como agente de la Asociación. Además, usted reconoce y acepta que no ha decidido inscribirse en este plan por declaraciones de ninguna persona que no sea de Florida Blue, y que ninguna persona, entidad u organización que no sea Florida Blue debe ser responsable ante usted por las obligaciones que Florida Blue contrajo con usted en virtud de este plan. Este párrafo no crea obligaciones adicionales para Florida Blue que no sean las ya estipuladas en virtud de las demás disposiciones de este acuerdo.

CAPÍTULO 12:

Definiciones

Apelación: una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle una solicitud de cobertura para servicios de atención médica o medicamentos con receta, o pagos por servicios o medicamentos que ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Atención de emergencia: corresponde a los servicios cubiertos que cumplen los siguientes requisitos: (1) son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y (2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.

Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF): servicios de atención de enfermería especializada y de rehabilitación brindados todos los días de forma continua en un centro de atención de enfermería especializada. Los ejemplos de la atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por un enfermero certificado o un médico.

Autorización previa: aprobación por adelantado para recibir servicios o ciertos medicamentos. En la parte de la red de un plan PPO, algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtienen una autorización previa de nuestro plan. En una PPO, no necesita autorización previa para obtener servicios fuera de la red. Sin embargo, es posible que desee consultar con nuestro plan antes de obtener servicios de proveedores fuera de la red para confirmar que el servicio esté cubierto por nuestro plan y cuál es su responsabilidad de costo compartido. En la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4, se señalan los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Formulario y nuestros criterios se publican en el sitio web.

Auxiliar de atención médica a domicilio: una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con la atención personal (p. ej., bañarse, usar el baño, vestirse o realizar ejercicios indicados).

Ayuda Adicional: un programa de asistencia económica de Medicare a personas de bajos ingresos y recursos para pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como primas, deducibles y coseguro.

Área de servicio: un área geográfica donde debe vivir para inscribirse en un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también es generalmente el área donde puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda permanentemente fuera del área de servicio de nuestro plan.

Cancelar o cancelación de la inscripción: el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF): un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o una lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y del lenguaje, además de servicios de evaluación del entorno doméstico.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos a pacientes ambulatorios que no requieren hospitalización y que se espera que no pasen más de 24 horas en el centro.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta: cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más tarde en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare.

Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare): un seguro que lo ayuda a pagar medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, vacunas, productos biológicos y algunos suministros que no cubren ni la Parte A ni la Parte B de Medicare.

Copago: un monto que es posible que deba pagar como la parte que le corresponde del costo de un servicio o un suministro médico, como una visita al médico, una visita como paciente ambulatorio en un hospital o un medicamento con receta. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10), más que un porcentaje.

Coseguro: un monto que es posible que deba pagar, expresado como un porcentaje (por ejemplo, el 20%), como la parte que le corresponde del costo de los servicios o los medicamentos con receta después de pagar cualquier deducible.

Costo compartido diario: es posible que se aplique un costo compartido diario cuando su médico le recete un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted deba pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago por un suministro de un medicamento para un mes es de \$30, y un suministro para un mes en nuestro plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de \$1 por día.

Costo compartido: el costo compartido se refiere a los montos que un miembro tiene que pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. El costo compartido incluye cualquier combinación de los 3 siguientes tipos de pagos: 1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir los servicios o medicamentos; 2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige cuando se recibe un medicamento

o servicio específico; o 3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio específico.

Costo de suministro: una tarifa que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de surtido de un medicamento con receta, como el tiempo que le insume al farmacéutico preparar y envolver el medicamento con receta.

Costos que paga de su bolsillo: vaya a la definición de costo compartido que se menciona más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro para pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro paga de su bolsillo.

Cuidado asistencial: el cuidado asistencial es la atención personal brindada en un hogar de convalecencia, centro de cuidados paliativos u otro centro cuando usted no necesita atención médica o de enfermería especializadas. El cuidado asistencial, brindado por personas que no tienen habilidades ni preparación profesional, incluye ayuda con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como, por ejemplo, usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Cuidados paliativos: es un beneficio que brinda un tratamiento especial para un miembro que cuenta con una certificación médica de que padece una enfermedad terminal, lo que significa que tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan debe brindarle una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si elige un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Todavía podrá obtener todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Deducible: el monto que debe pagar por los medicamentos con receta o por la atención médica antes de que nuestro plan comience a pagar.

Determinación de cobertura: una decisión para determinar si un medicamento que le recetaron está cubierto por nuestro plan y el monto, si lo hubiera, que deberá pagar por el medicamento con receta. En general, si lleva su receta a la farmacia y allí le indican que el medicamento con receta no está cubierto por nuestro plan, eso no es una determinación de cobertura. Debe llamar o escribirnos a nuestro plan para solicitar una decisión formal sobre la cobertura. Las determinaciones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

Determinación de la organización: una decisión que nuestro plan toma sobre si los artículos o servicios están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por los artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este documento.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un niño no nacido), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o

discapacidad grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una condición médica que se agrava rápidamente.

Equipo médico duradero (DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Especialista: un médico que brinda servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo determinada. Algunos ejemplos incluyen oncólogos (atención para pacientes con cáncer), cardiólogos (cuidado del corazón) y ortopedistas (cuidado de los huesos).

Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otra parte calificada en su nombre) haya gastado \$2,400 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Etapas de cobertura inicial: etapa que transcurre desde que paga su deducible (si tiene uno) y antes de que los costos que paga de su bolsillo para el año alcancen el monto del límite de costos que paga de su bolsillo.

Evidencia de Cobertura (EOC) e información de divulgación: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro Formulario (una excepción al Formulario) o un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido menor (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le obliga a probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, si nuestro plan requiere autorización previa para un medicamento y usted quiere que eliminemos la restricción de los criterios o si nuestro plan limita la cantidad o la dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al Formulario).

Facturación de saldos: cuando un proveedor (como un médico o el hospital) factura al paciente más que el monto del costo compartido permitido de nuestro plan. Como miembro de BlueMedicare Value (PPO), solo debe pagar los montos del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por este. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más del monto del costo compartido que nuestro plan indica que debe pagar.

Farmacia de la red: una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan en la que los miembros del plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta están cubiertos solo si los obtiene en una de las farmacias de nuestra red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se cumplan ciertas condiciones.

Herramienta “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real): un portal o una aplicación informática en la que los inscritos pueden buscar una información completa, correcta, oportunamente apropiada, clínicamente apropiada y específica del inscrito acerca de los formularios y los beneficios. Esto incluye montos de costos compartidos, medicamentos alternativos del Formulario que pueden usarse para la misma condición médica que un medicamento determinado y restricciones de cobertura (autorización previa, tratamiento escalonado, límites de cantidad) que se aplican a medicamentos alternativos.

Hospitalización: una hospitalización es cuando usted ha sido ingresado formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente ambulatorio.

Indicación médicamente aceptada: uso del medicamento que está aprobado por la FDA, así como respaldado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos de American Hospital Formulary Service y el Sistema de Información Micromedex DRUGDEX.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (SSI): es un beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados que tienen una discapacidad, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales a los beneficios del Seguro Social.

Límite de costos que paga de su bolsillo: el monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Límites de cantidad: una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o Lista de medicamentos): una lista de medicamentos con receta cubiertos por el plan.

Medicaid (o Medical Assistance): un programa conjunto, estatal y federal que ayuda a solventar los costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

Médicamente necesario: son los servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y que cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicamento biosimilar intercambiable: un medicamento biosimilar que se puede utilizar como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una receta nueva, ya que cumple requisitos adicionales relacionados con la posibilidad de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Medicamento biosimilar: un producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los medicamentos biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos medicamentos biosimilares pueden sustituir al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una receta nueva (ingrese en "**Medicamento biosimilar intercambiable**").

Medicamento de marca: medicamento con receta fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló dicho medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingredientes activos que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y, normalmente, no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento de marca.

Medicamento genérico: un medicamento con receta que está aprobado por la FDA, dado que se considera que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero suele ser más económico.

Medicamentos cubiertos: el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos con receta que cubre nuestro plan.

Medicamentos de la Parte D: son los medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. Algunas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos cubiertos de la Parte D por el Congreso. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

Medicamento seleccionado: un medicamento cubierto por la Parte D para el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

Medicare: el programa federal de seguros de salud destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que tienen enfermedad renal terminal (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requieren diálisis o trasplante de riñón).

Medicare Original (Medicare tradicional o Medicare con pago por servicio): Medicare Original es ofrecido por el Gobierno y no por planes de salud privados, como los Planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Medicare Original, los servicios de Medicare están cubiertos al pagarles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar con cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga lo que le corresponde del monto aprobado por Medicare, y usted paga lo que le corresponde a usted.

Medicare Original tiene 2 partes: La Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los EE. UU.

Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan): una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Monto de Ajuste Mensual Relacionado con el Ingreso (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado, como informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

Monto máximo combinado que paga de su bolsillo: este es el máximo que pagará en un año por todos los servicios de la Parte A y la Parte B, tanto de proveedores de la red (preferidos) como de proveedores fuera de la red (no preferidos).

Monto máximo que debe pagar de su bolsillo dentro de la red: el monto máximo que pagará por servicios de la Parte A y la Parte B cubiertos que reciba de proveedores de la red (preferidos). Luego de que haya alcanzado este límite, no debe pagar nada cuando reciba los servicios cubiertos de los proveedores de la red durante el resto del año de contrato. Sin embargo, hasta que alcance el monto que paga de su bolsillo combinado, deberá continuar pagando su parte de los costos cuando busque atención de un proveedor fuera de la red (no preferido).

Multa por inscripción tardía de la Parte D: un monto que se suma a su prima mensual del plan por la cobertura de medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (la cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de que se vuelve elegible por primera vez para inscribirse en un plan de la Parte D.

Nivel de costo compartido: cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los seis niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será su costo del medicamento.

Organización para la Mejora de la Calidad (QIO): un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica, a los cuales el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Parte C: vaya a la definición de Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: es el programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

Período de beneficios : es la manera en que nuestro plan y Medicare Original miden su uso de los servicios hospitalarios y de un centro de atención de enfermería especializada (SNF). El período

de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención hospitalaria (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa a un hospital o centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: el período del 1 de enero al 31 de marzo en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción al plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento. El período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses después de que una persona se vuelve elegible por primera vez para Medicare.

Período de inscripción abierta: el período del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar de plan de salud o de medicamentos, o cambiarse a Medicare Original.

Período de inscripción especial: un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos, o volver a Medicare Original. Las situaciones en las que usted puede ser elegible para un período de inscripción especial son las siguientes: si se muda por fuera del área de servicio, si está recibiendo Ayuda Adicional con los costos de sus medicamentos con receta, si se muda a un hogar de convalecencia o si rompemos nuestro contrato con usted.

Período de inscripción inicial: el período en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare cuando es elegible por primera vez para recibir Medicare. Si es elegible para Medicare cuando cumpla 65 años, el período de inscripción inicial es el período de 7 meses, que comienza 3 meses antes del mes en el que cumple 65 años, incluye el mes en el que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en el que cumple 65 años.

Persona doblemente elegible: persona que es elegible para la cobertura de Medicare y de Medicaid.

Plan de costos de Medicare: un Plan de costos de Medicare es un plan operado por una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO) o un Plan Médico Competitivo (CMP) de acuerdo con un contrato de reembolso de costos conforme a la Sección 1876(h) de la ley.

Plan de necesidades especiales de atención equivalente a la institucional (IE-SNP): un IE-SNP restringe la inscripción a personas elegibles para MA que residen en la comunidad, pero que necesitan el nivel de atención ofrecido por el centro.

Plan de Necesidades Especiales para Pacientes que Requieren Atención Crónica (C-SNP): los C-SNP son SNP que limitan la inscripción a personas elegibles para MA que tienen condiciones crónicas o graves específicas.

Plan de necesidades especiales: un tipo especial de Plan Medicare Advantage que proporciona una atención médica más enfocada en grupos específicos de personas, como los que tienen Medicare y

Medicaid, los que residen en un hogar de convalecencia o los que tienen ciertas condiciones médicas crónicas.

Plan de Organización de Proveedores Preferidos (PPO): un Plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un monto de pago específico. Un plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si los obtiene de proveedores de la red o fuera de la red. Generalmente, el costo compartido de los miembros será más alto cuando los beneficios del plan se reciban de proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual para los costos que paga de su bolsillo para servicios recibidos de proveedores de la red (preferidos) y un límite más elevado para los costos totales que paga de su bolsillo combinados para servicios recibidos de proveedores dentro de la red (preferidos) y de proveedores fuera de la red (no preferidos).

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en nuestro plan. Incluye todos los Planes Medicare Advantage, los planes de costos de Medicare, los planes de necesidades especiales, los programas piloto o de demostraciones y los Programas de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada (PACE).

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): estos planes abarcan a las personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a la asistencia médica de un plan estatal en virtud de Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Plan institucional de necesidades especiales (I-SNP): los I-SNP restringen la inscripción a las personas elegibles para MA que residen en la comunidad, pero que necesitan el nivel de atención ofrecido por el centro, o que residen (o se espera que residan) de forma continua durante 90 días o más en un centro de atención a largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: Planes SNP de atención equivalente a la institucional (IE-SNP), planes SNP institucionales híbridos (HI-SNP) y planes SNP institucionales basados en centros (FI-SNP).

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser i) una HMO, ii) una PPO, iii) un plan privado de pago por servicio (PFFS) o iv) un plan de cuenta de ahorro para gastos médicos de Medicare (MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta). Estos planes se llaman **Planes de Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**.

Plan PACE: un plan PACE (Programa de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada) combina servicios médicos, sociales y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) para personas frágiles de manera que puedan conservar su independencia y continuar viviendo en sus comunidades (en lugar de mudarse

a un hogar de convalecencia) tanto tiempo como sea posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan.

Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare): el seguro complementario de Medicare vendido por una compañía de seguros privada para cubrir los *períodos sin cobertura* de Medicare Original. Las pólizas Medigap solo funcionan con Medicare Original. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Precio justo máximo: el precio que Medicare negoció para un medicamento seleccionado.

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención médica por una cobertura de salud o de medicamentos con receta.

Producto biológico original: un producto biológico que ha sido aprobado por la FDA y sirve de comparación para los fabricantes que producen una versión biosimilar. También se le llama producto de referencia.

Producto biológico: un medicamento con receta que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se llaman biosimilares. (Consulte “**Producto biológico original**” y “**Medicamento biosimilar**”).

Programa de Descuentos del Fabricante: un programa según el cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total de nuestro plan por los medicamentos de marca y los productos biológicos cubiertos por la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el Gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Programa de Manejo del Tratamiento Farmacológico (MTM): un programa de la Parte D de Medicare para necesidades de salud complejas proporcionado a personas que cumplen con ciertos requisitos o forman parte de un Programa de Administración de Medicamentos. Los servicios de MTM generalmente incluyen una conversación con un farmacéutico o proveedor de atención médica para revisar los medicamentos.

Prótesis y órtesis: dispositivos médicos que incluyen, entre otros, dispositivos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función internas del cuerpo, como suministros para ostomía y tratamiento nutricional enteral y parenteral.

Proveedor de la red: proveedor es el término general para médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o están certificados por Medicare y por el estado para ofrecer servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un convenio con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar u ofrecer servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no están empleados, no pertenecen a nuestro plan ni son operados por este.

Queja: un tipo de reclamo que usted presenta sobre nuestro plan, los proveedores o las farmacias, incluido un reclamo relacionado con la calidad de la atención brindada. Esto no implica disputas de pago o cobertura.

Reclamo: el nombre formal para presentar un reclamo es **interponer una queja**. El proceso de reclamos se aplica solo a ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye reclamos si nuestro plan no sigue los períodos del proceso de apelaciones.

Remisión: una orden por escrito de su médico de atención primaria para que visite a un especialista u obtenga ciertos servicios médicos. Sin una remisión, es posible que nuestro plan no pueda pagar los servicios de un especialista.

Servicios cubiertos: el término que se utiliza para referirse a todos los servicios y suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos por Medicare: son los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como los de la vista, los beneficios dentales o de la audición, que un plan Medicare Advantage puede ofrecer.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen servicio de rehabilitación en internación, fisioterapia (ambulatoria), terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no es una emergencia, es un servicio que se necesita con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable recibir este servicio de los proveedores de la red dadas su hora, lugar y circunstancias. Algunos ejemplos de los servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de condiciones existentes. Las visitas de rutina al proveedor que son médicamente necesarias (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

Servicios para Miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder a sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas y apelaciones.

Servicios preventivos: servicios médicos que lo ayudan a mantenerse saludable, detectar problemas de salud de forma temprana, determinar los tratamientos más eficaces y prevenir ciertas enfermedades. Los servicios preventivos incluyen exámenes, vacunas, pruebas de laboratorio y pruebas de detección.

También incluyen programas para el control de la salud, y asesoramiento y educación para ayudarle a cuidar de su propia salud.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): vaya a Ayuda Adicional.

Tratamiento escalonado: herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su condición médica con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

Servicios para Miembros de BlueMedicare Value (PPO)

Método	Información de contacto de Servicios para Miembros
Teléfono	1-800-926-6565 Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes. Servicios para Miembros, cuyo número de teléfono es 1-800-926-6565 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), también tiene servicios de interpretación gratuitos disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los siete días de la semana, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, de lunes a viernes, excepto los días feriados importantes.
Fax	1-305-716-9333
Correo postal	Florida Blue Medicare Member Services P.O. Box 45296 Jacksonville, FL 32232-5296
Sitio web	www.floridablue.com/medicare

SHINE (Programa SHIP de Florida):

El SHINE es un programa estatal que recibe fondos del Gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros de salud, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
Teléfono	1-800-963-5337
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Correo postal	SHINE Program Department of Elder Affairs 4040 Esplanade Way, Suite 270 Tallahassee, FL 32399-7000
Sitio web	www.FLORIDASHINE.org

Declaración de divulgación de la PRA: de acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona tiene la obligación de responder una recopilación de información, a menos que se indique un número de control válido de la OMB. El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escríbanos a la siguiente información de contacto: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.