

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025**

## **Evidencia de Cobertura:**

### **Los beneficios y los servicios de salud de Medicare como miembro de ATRIO Freedom (PPO)**

Este documento proporciona detalles acerca de la cobertura para atención médica de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

**Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicios para los Miembros al 1-877-672-8620. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.**

Este plan, ATRIO Freedom (PPO), es ofrecido por ATRIO Health Plans. (Cuando esta *Evidencia de Cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, hace referencia a ATRIO Health Plans. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a ATRIO Freedom (PPO)).

Este documento está disponible en español de forma gratuita. Esta información está disponible en braille, letra grande y otros formatos.

Los beneficios, las primas, los deducibles o los copagos o el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2026.

La red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario. Notificaremos los cambios a las personas inscritas que han sido afectadas con al menos 30 días de antelación.

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para comprender acerca de:

- La prima y el costo compartido de su plan;
- Sus beneficios médicos;
- Cómo presentar una queja si no se encuentra satisfecho con un servicio o tratamiento;
- Cómo ponerse en contacto con nosotros si necesita ayuda adicional; y
- Otras protecciones exigidas por la ley de Medicare.

**Tabla de Contenido****Evidencia de Cobertura de 2025****Tabla de Contenido**

<b>CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como miembro</i></b> .....	<b>4</b>
SECCIÓN 1    Introducción .....	5
SECCIÓN 2    ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan? .....	6
SECCIÓN 3    Materiales importantes para la membresía que recibirá .....	7
SECCIÓN 4    Sus costos mensuales de ATRIO Freedom (PPO) .....	8
SECCIÓN 5    Más información sobre su prima mensual.....	9
SECCIÓN 6    Cómo mantener al día su registro de membresía del plan.....	9
SECCIÓN 7    Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan .....	10
<b>CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos importantes</i></b> .....	<b>12</b>
SECCIÓN 1    Contactos de ATRIO Freedom (PPO) (cómo ponerse en contacto con nosotros, incluido cómo comunicarse con Servicios para los Miembros) .....	13
SECCIÓN 2    Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare) .....	16
SECCIÓN 3    Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare) .....	18
SECCIÓN 4    Organización para la mejora de la calidad .....	19
SECCIÓN 5    Seguro Social .....	19
SECCIÓN 6    Medicaid.....	20
SECCIÓN 7    Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios .....	21
SECCIÓN 8    ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador? .....	22
<b>CAPÍTULO 3: <i>Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos</i></b> .....	<b>23</b>
SECCIÓN 1    Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan.....	24
SECCIÓN 2    Cómo usar proveedores de la red y fuera de la red para obtener atención médica.....	26
SECCIÓN 3    Cómo obtener servicios cuando tiene una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre .....	30
SECCIÓN 4    ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios?.....	33
SECCIÓN 5    ¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica? .....	34
SECCIÓN 6    Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica .....	36

**Tabla de Contenido**

<b>CAPÍTULO 4: <i>Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)</i></b> .....	<b>39</b>
SECCIÓN 1    Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos .....	40
SECCIÓN 2    Utilice la <i>Tabla de Beneficios Médicos</i> para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar .....	42
SECCIÓN 3    ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan? .....	113
<b>CAPÍTULO 5: <i>Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos</i></b> .....	<b>116</b>
SECCIÓN 1    Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos .....	117
SECCIÓN 2    Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que usted recibió.....	119
SECCIÓN 3    Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no .....	119
<b>CAPÍTULO 6: <i>Sus derechos y responsabilidades</i></b> .....	<b>121</b>
SECCIÓN 1    Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan.....	122
SECCIÓN 2    Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan .....	128
<b>CAPÍTULO 7: <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i></b> .....	<b>130</b>
SECCIÓN 1    Introducción .....	131
SECCIÓN 2    Dónde obtener más información y asistencia personalizada .....	131
SECCIÓN 3    ¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema? .....	132
SECCIÓN 4    Guía sobre los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones .....	133
SECCIÓN 5    Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura .....	136
SECCIÓN 6    Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que le están dando de alta demasiado pronto .....	144
SECCIÓN 7    Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto .....	149
SECCIÓN 8    Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá .....	153
SECCIÓN 9    Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio de Atención al Cliente u otras inquietudes.....	155
<b>CAPÍTULO 8: <i>Cancelación de su membresía en el plan</i></b> .....	<b>160</b>
SECCIÓN 1    Introducción para cancelar su membresía en nuestro plan.....	161

**Tabla de Contenido**

SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....	161
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....	163
SECCIÓN 4	Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos y servicios a través de nuestro plan.....	164
SECCIÓN 5	ATRIO Freedom (PPO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones .....	165
<b>CAPÍTULO 9: Avisos legales .....</b>		<b>167</b>
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes .....	168
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación .....	168
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	168
<b>CAPÍTULO 10: Definiciones de palabras importantes .....</b>		<b>169</b>

# CAPÍTULO 1:

*Primeros pasos como miembro*

---

**SECCIÓN 1      Introducción**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Usted está inscrito en ATRIO Freedom (PPO), que es una PPO de Medicare</b>
--------------------	---

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir la cobertura para atención médica de Medicare a través de nuestro plan, ATRIO Freedom (PPO). Estamos obligados a cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a los proveedores de este plan difieren de los de Medicare Original.

ATRIO Freedom (PPO) es un plan de Medicare Advantage PPO (PPO significa Preferred Provider Organization, Organización de proveedores preferidos). Al igual que todos los planes de salud de Medicare, este PPO de Medicare está aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada. Este plan no incluye la cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.

**La cobertura según este plan califica como cobertura de salud que reúne los requisitos (Qualifying Health Coverage, QHC) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección del Paciente y Cuidado de Salud de Bajo Costo (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en [www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](http://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families).**

<b>Sección 1.2</b>	<b>¿De qué trata el documento <i>Evidencia de Cobertura</i>?</b>
--------------------	--

Este documento de *Evidencia de Cobertura* describe cómo puede obtener su atención médica. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, la parte que le corresponde pagar a usted como miembro del plan y cómo presentar una queja si no se encuentra satisfecho con una decisión o tratamiento.

Los términos *cobertura* y *servicios cubiertos* hacen referencia a la atención y los servicios médicos que están a su disposición como miembro de ATRIO Freedom (PPO).

Es importante que sepa cuáles son las normas del plan y cuáles son los servicios que están a su disposición. Le recomendamos que dedique un tiempo a leer este documento de *Evidencia de Cobertura*.

Si hay algún tema que lo confunde o le preocupa, o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicios para los Miembros.

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

**Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura***

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo ATRIO Freedom (PPO) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre modificaciones en su cobertura o condiciones que puedan afectar su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en ATRIO Freedom (PPO), desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios de ATRIO Freedom (PPO) después del 31 de diciembre de 2025. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2025.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar ATRIO Freedom (PPO) cada año. Puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare cada año como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

---

**SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?**

---

**Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad**

*Usted es elegible para la membresía en nuestro plan, siempre y cuando cumpla con estos requisitos:*

- Tenga tanto la Parte A como la Parte B de Medicare.
- Viva en nuestra área de servicio geográfica (en la Sección 2.2, a continuación, se describe nuestra área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, aunque se encuentren físicamente en ella.
- Sea ciudadano estadounidense o esté legalmente presente en los Estados Unidos.

**Sección 2.2 Esta es el área de servicio del plan para ATRIO Freedom (PPO)**

ATRIO Freedom (PPO) se encuentra disponible solo para personas que residen en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados de Nevada: condado de Washoe.

## Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, no podrá continuar siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicios para los Miembros para saber si contamos con un plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período de Inscripción Especial que le permitirá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare disponible en su nueva ubicación.

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

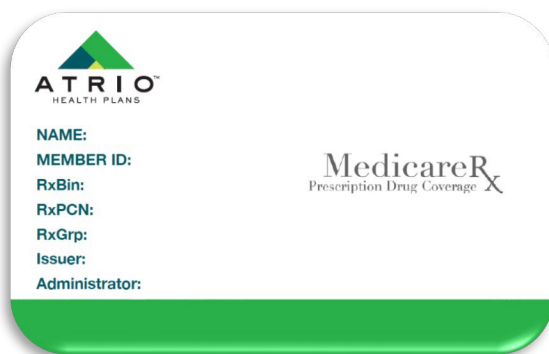
### Sección 2.3 Ciudadanía estadounidense o presencia legal

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar legalmente presentes en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a ATRIO Freedom (PPO) si usted no es elegible para seguir siendo miembro según este requisito. ATRIO Freedom (PPO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

## SECCIÓN 3 Materiales importantes para la membresía que recibirá

### Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan

Mientras sea miembro de nuestro plan, deberá usar su tarjeta de membresía cada vez que reciba un servicio cubierto por este plan. También deberá mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de membresía para que tenga una idea de cómo será la suya:



NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en vez de la tarjeta de membresía de ATRIO Freedom (PPO), es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le puede pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio, o si participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, también denominados “ensayos clínicos”.



**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

Si su tarjeta de membresía del plan está dañada, la pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicios para los Miembros para que le enviemos una tarjeta nueva.

**Sección 3.2 Directorio de Proveedores**

El *Directorio de Proveedores* enumera los proveedores de la red actuales. Los **proveedores de la red** son los doctores y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y los costos compartidos del plan como pago total.

Como miembro de nuestro plan, usted puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Nuestro plan cubrirá servicios de proveedores 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, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta. Consulte el Capítulo 3 (*Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos*) para obtener más información específica.

La lista más actualizada de proveedores está disponible en nuestro sitio web, en [atriohp.com](http://atriohp.com).

Si no tiene su copia del *Directorio de Proveedores*, puede solicitar una (electrónica o impresa) a través de Servicios para los Miembros. Los pedidos de copias impresas de *Directorios de Proveedores* se le enviarán por correo postal en el plazo de tres días hábiles.

---

**SECCIÓN 4 Sus costos mensuales de ATRIO Freedom (PPO)**

---

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)

Las primas de la Parte B de Medicare varían para las personas que tienen distintos ingresos. Si tiene alguna duda sobre estas primas, consulte en su copia del manual *Medicare & You 2025* (Medicare y Usted 2025) la sección titulada *2025 Medicare Costs* (Costos de Medicare de 2025). Si necesita una copia, puede descargarla del sitio web de Medicare ([www.medicare.gov/medicare-and-you](http://www.medicare.gov/medicare-and-you)). O bien, puede solicitar una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Sección 4.1 Prima del plan**

No es necesario que pague por separado la prima mensual del plan ATRIO Freedom (PPO).

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

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

**Usted debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.** Esto incluye su prima de la Parte B. También puede incluir una prima de la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para obtener la Parte A sin pagar la prima.

---

**SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual**

---

**Sección 5.1 ¿Podemos modificar su prima mensual del plan durante el año?**

**No.** No se nos permite modificar la cantidad que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan llegara a cambiar el próximo año, se lo informaremos en septiembre y la modificación entrará en vigencia el 1 de enero.

---

**SECCIÓN 6 Cómo mantener al día su registro de membresía del plan**

---

Su registro de membresía contiene información del formulario de inscripción, incluso su dirección y número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria, grupos médicos o Asociación de médicos independientes (Independent Physician Association, IPA).

Los doctores, hospitales y demás proveedores de la red del plan deben tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su registro de membresía para saber cuáles son los servicios que están cubiertos y las cantidades de costo compartido.** Es por ello que es muy importante que nos ayude a mantener actualizada su información.

**Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:**

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja de hecho, compensación laboral o Medicaid).
- Si existe alguna reclamación de responsabilidad civil, por ejemplo, una reclamación por un accidente automovilístico.
- Si fue ingresado en un centro de cuidados.
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de cobertura o que no pertenecen a la red.

## Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

---

- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No tiene la obligación de informar a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que pretende participar, pero lo animamos a que lo haga).

Si se produce algún cambio en esta información, comuníquese con Servicios para los Miembros.

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

---

## SECCIÓN 7      Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

---

### Otros seguros

Medicare exige que le pidamos información sobre la cobertura de cualquier otro seguro médico o para medicamentos que tenga. Esto se debe a que tenemos que coordinar las demás coberturas que tenga con los beneficios que obtiene de nuestro plan. A esto se lo denomina **Coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con el detalle de las demás coberturas médicas o para medicamentos de las que tengamos conocimiento. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no será necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene alguna otra cobertura que no está incluida en la lista, llame a Servicios para los Miembros. Es posible que sus otros aseguradores le soliciten el número de identificación de miembro del 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), hay normas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que paga primero se denomina pagador principal y paga hasta el máximo de su cobertura. El que paga en segundo término, denominado pagador secundario, solo paga si quedaron costos sin cubrir por la cobertura principal. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir. Si usted tiene otro seguro, infórmele a su doctor, hospital y farmacia.

Estas normas se aplican para la cobertura del plan de salud 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 (End-Stage Renal Disease, ESRD):
  - Si es menor de 65 años y está discapacitado, y usted o un miembro de su familia todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

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 por neumoconiosis
- Compensación 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 importantes*

---

## **SECCIÓN 1      Contactos de ATRIO Freedom (PPO) (cómo ponerse en contacto con nosotros, incluido cómo comunicarse con Servicios para los Miembros)**

---

### **Cómo comunicarse con Servicios para los Miembros de nuestro plan**

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para los Miembros de ATRIO Freedom (PPO). Con gusto lo ayudaremos.

<b>Método</b>	<b>Servicios para los Miembros: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-672-8620  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.  Servicios para los Miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	711  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>ESCRIBA A</b>	ATRIO Health Plans 550 Hawthorne Ave SE Suite 140 Salem, OR 97301  customerservice@atriohp.com
<b>SITIO WEB</b>	atriohp.com

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

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y su cobertura o con relación a la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. 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 solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

<b>Método</b>	<b>Decisiones de cobertura y apelaciones sobre la atención médica: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-672-8620  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>TTY</b>	711  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>ESCRIBA A</b>	ATRIO Health Plans ATTN: Medical Management Department 550 Hawthorne Ave SE Suite 140 Salem, OR 97301  appealsgrievances@atriohp.com
<b>SITIO WEB</b>	atriohp.com

### **Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su atención médica**

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores de la red, incluso respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no involucra disputas de cobertura ni de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

<b>Método</b>	<b>Quejas sobre la atención médica: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-672-8620  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>TTY</b>	711  Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

<b>Método</b>	<b>Quejas sobre la atención médica: información de contacto</b>
<b>ESCRIBA A</b>	ATRIO Health Plans Attn: Appeals and Grievances PO Box 5600 Scranton, PA 18505  appealsgrievances@atriohp.com
<b>SITIO WEB DE MEDICARE</b>	Puede presentar una queja sobre ATRIO Freedom (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en <a href="http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a> .

**Dónde enviar una solicitud en la que se nos pide que paguemos la parte que nos corresponde del costo de la atención médica que recibió**

Si ha recibido una factura o ha pagado por servicios (tal como la factura de un proveedor) que usted considera que nosotros deberíamos pagar, es posible que tenga que solicitarnos el reembolso o el pago de la factura del proveedor; consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos*).

Tenga en cuenta lo siguiente: Si nos envía una solicitud de pago y le denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

<b>Método</b>	<b>Solicitudes de pago: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-672-8620 todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	711 Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>ESCRIBA A</b>	ATRIO Health Plans 550 Hawthorne Ave SE Suite 140 Salem, OR 97301
<b>SITIO WEB</b>	atriohp.com



---

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

---

Medicare es el programa federal de seguros médicos 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 (Centers for Medicare & Medicaid Services) (a veces denominados CMS). Esta agencia tiene contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

<b>Método</b>	<b>Medicare: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratis. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>TTY</b>	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratis.

Método	Medicare: información de contacto
SITIO WEB	<p data-bbox="483 310 735 342"><a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p> <p data-bbox="483 359 1403 604">Este es el sitio web gubernamental oficial de Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y cuestiones actuales relacionadas con Medicare. También contiene información sobre hospitales, centros de cuidados, doctores, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado.</p> <p data-bbox="483 621 1386 690">El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción con las siguientes herramientas:</p> <ul data-bbox="532 707 1398 1087" style="list-style-type: none"><li data-bbox="532 707 1398 814">• <b>Herramienta de elegibilidad de Medicare (Medicare Eligibility Tool):</b> brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare.</li><li data-bbox="532 831 1398 1087">• <b>Buscador de Planes de Medicare (Medicare Plan Finder):</b> brinda información personalizada sobre los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (seguro complementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas brindan un <i>valor estimativo</i> de los costos que podría pagar de su bolsillo en diferentes planes de Medicare.</li></ul> <p data-bbox="483 1104 1341 1173">También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de ATRIO Freedom (PPO):</p> <ul data-bbox="532 1190 1386 1409" style="list-style-type: none"><li data-bbox="532 1190 1386 1409">• <b>Informe a Medicare sobre su queja:</b> Puede presentar una queja sobre ATRIO Freedom (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite <a href="http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a>. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.</li></ul> <p data-bbox="483 1425 1390 1682">Si no tiene una computadora, la biblioteca o el centro para personas de edad avanzada locales pueden ayudarlo a ingresar al sitio web con sus computadoras. O bien, puede llamar a Medicare para pedirles la información que está buscando. Ellos buscarán la información en el sitio web y la revisarán junto a usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227] las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

---

### **SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico** (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

---

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa del gobierno con asesores capacitados en todos los estados. En Nevada, el SHIP se llama Nevada Medicare SHIP.

Nevada Medicare SHIP es un programa estatal independiente (que no se relaciona con ninguna compañía aseguradora ni plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Los asesores de Nevada Medicare SHIP pueden ayudarlo a que entienda sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre la atención o el tratamiento médicos y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores de Nevada Medicare SHIP también pueden ayudarlo con sus preguntas o problemas relacionados con Medicare y a entender las opciones de planes que tiene con Medicare y responder preguntas sobre el cambio de planes.

**MÉTODO PARA ACCEDER AL SHIP y A OTROS RECURSOS:**

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

<b>Método</b>	<b>Nevada Medicare SHIP: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-307-4444
<b>TTY</b>	Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
<b>ESCRIBA A</b>	Nevada Medicare SHIP Aging and Disability Services Division 3416 Goni Road Suite D-132 Carson City, NV 89706 NevadaMAP@adsd.nv.gov
<b>SITIO WEB</b>	adsd.nv.gov

---

## **SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad**

---

En cada estado, hay una Organización para la mejora de la calidad designada que trabaja para los beneficiarios de Medicare. Para Nevada, la Organización para la mejora de la calidad se denomina Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Nevada).

Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Nevada) está integrada por un grupo de doctores y otros profesionales de la salud a los que les paga Medicare para que controlen y ayuden a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Nevada) es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, debe comunicarse con Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Nevada):

- Si tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cobertura de servicios de atención médica a domicilio, servicios en Centros de Enfermería Especializada o servicios en centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) finaliza demasiado pronto.

<b>Método</b>	<b>Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Nevada): información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-588-1123 de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local. Sábados y domingos: de 10:00 a. m. a 4:00 p. m., hora local.
<b>ESCRIBA A</b>	Livanta LLC BFCC-QIO 10820 Guilford Rd Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701-1105
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.livantaqio.cms.gov">http://www.livantaqio.cms.gov</a>

---

## **SECCIÓN 5 Seguro Social**

---

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y manejar las inscripciones en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes legales permanentes de 65 años o más, o que tienen una discapacidad o una ESRD y cumplen con determinadas condiciones, son elegibles para recibir Medicare. Si ya está recibiendo cheques del Seguro Social, la inscripción

en Medicare es automática. Si no está recibiendo cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar la cobertura de Medicare, puede llamar al Seguro Social o dirigirse a su oficina local.

Si se muda o cambia su dirección postal, es importante que se comuniquen con el Seguro Social para informar dichos cambios.

<b>Método</b>	<b>Seguro Social: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratis. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones las 24 horas del día.
<b>TTY</b>	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratis. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.ssa.gov">www.ssa.gov</a>

---

## **SECCIÓN 6 Medicaid**

---

Medicaid es un programa conjunto del gobierno estatal y federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también son elegibles para ser beneficiarios de Medicaid. Los programas que se ofrecen a través de Medicaid ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, tales como las primas de Medicare. Estos **Programas de ahorros de Medicare** incluyen:

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, 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). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare con ingresos bajos específicos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunos beneficiarios de SLMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona calificada (Qualifying Individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

- **Trabajador discapacitado calificado (Qualified Disabled & Working Individual, QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con Nevada Medicaid.

<b>Método</b>	<b>Nevada Medicaid: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-638-3472 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., PST.
<b>ESCRIBA A</b>	Nevada Medicaid Customer Service PO Box 30042 Reno, NV 30042
<b>SITIO WEB</b>	medicaid.nv.gov

---

## **SECCIÓN 7      Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios**

---

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 sus beneficios de Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, es importante que les comunique si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, comuníquese con la agencia.

<b>Método</b>	<b>Junta de jubilación para ferroviarios: información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratis. Si presiona “0”, puede hablar con un representante de la Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board, 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. Si presiona “1”, podrá acceder a la Línea de ayuda automatizada e información grabada de la RRB las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y días feriados.
<b>TTY</b>	1-312-751-4701 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.

Método	Junta de jubilación para ferroviarios: información de contacto
SITIO WEB	<a href="http://rrb.gov/">rrb.gov/</a>

---

## **SECCIÓN 8      ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador?**

---

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

# CAPÍTULO 3:

*Cómo utilizar el plan  
para obtener servicios médicos*



---

## **SECCIÓN 1      Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan**

---

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener atención médica cubierta. Aquí se ofrecen definiciones de los términos y se explican las normas que deberá cumplir para obtener los tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos con receta de la Parte B y otros tipos de atención médica cubiertos por el plan.

Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica cubre nuestro plan y cuánto paga usted del costo de dicha atención, utilice la tabla de beneficios del capítulo siguiente, el Capítulo 4 (*Tabla de Beneficios Médicos [lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar]*).

<b>Sección 1.1      ¿Qué son los proveedores de la red y los servicios cubiertos?</b>
---

- Los **proveedores** son los doctores y otros profesionales de atención médica autorizados por el Estado para brindar atención y servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores de la red** son los doctores y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un contrato con nosotros para aceptar nuestros pagos y su cantidad de costo compartido como pago completo. Hemos acordado con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los miembros de 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 y los equipos que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la tabla de beneficios del Capítulo 4.

<b>Sección 1.2      Normas básicas para obtener la atención médica cubierta por su plan</b>
---

Como un plan de salud de Medicare, ATRIO Freedom (PPO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y debe seguir las normas de cobertura de Medicare Original.

ATRIO Freedom (PPO) cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

- **La atención que reciba se incluya en la Tabla de Beneficios Médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este documento).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

- **Reciba atención de un proveedor que es elegible para prestar servicios conforme a Medicare Original.** Como miembro del plan, puede recibir atención de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (para obtener más información al respecto, consulte la Sección 2 de este capítulo).
  - Los proveedores dentro de nuestra red se incluyen en el *Directorio de Proveedores*, en [atriohp.com](http://atriohp.com).
  - Si utiliza un proveedor fuera de la red, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta.
  - Tenga en cuenta lo siguiente: Aunque puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, ese proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Salvo en situaciones que requieran atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare. Si recibe atención de un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir servicios para verificar que sean elegibles para participar en Medicare.

---

## **SECCIÓN 2      Cómo usar proveedores de la red y fuera de la red para obtener atención médica**

---

<b>Sección 2.1      Usted puede elegir un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica</b>
---

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

#### **¿Qué es un PCP?**

Un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) es un proveedor que usted eligió para que brinde o coordine sus servicios de atención médica.

#### **¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP?**

Los PCP suelen ser doctores, asistentes médicos y enfermeros practicantes que se especializan en medicina familiar, medicina interna o medicina general y que cumplen con los requisitos del Estado y están capacitados para brindarle atención médica básica.

#### **¿Cuál es la función de un PCP en su plan?**

Por lo general, primero, verá a su PCP para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Su PCP brindará la mayor parte de su atención y lo ayudará a arreglar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que usted obtiene como miembro de nuestro Plan. Esto incluye lo siguiente:

- Radiografías
- Análisis de laboratorio
- Terapias
- Atención de doctores que son especialistas
- Ingresos hospitalarios
- Atención de seguimiento

#### **¿Cuál es la función del PCP en la toma de decisiones sobre la autorización previa (Prior Authorization, PA) o sobre cómo obtenerla, si corresponde?**

Coordinar sus servicios incluye comprobar o consultar con otros proveedores sobre su atención y progreso. Para determinados tipos de servicios cubiertos, su PCP deberá obtener una autorización previa (aprobación anticipada) del plan.

#### **¿Cómo elige al PCP?**

Para elegir un PCP, puede acceder al listado de proveedores de atención primaria consultando el Directorio de Proveedores o visitando nuestro sitio web en [atriohp.com](http://atriohp.com). Una vez que haya seleccionado a su PCP y haya verificado que el proveedor acepta pacientes nuevos, puede llamar a Servicios para los Miembros para que se actualice su registro de PCP. Si necesita asistencia,

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

comuníquese con Servicios para los Miembros al número de teléfono que figura en la contraportada de este documento.

**Cómo cambiar de PCP**

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, existe la posibilidad de que el PCP deje de estar en la red de proveedores del plan, en cuyo caso usted deberá elegir un nuevo PCP de nuestro plan o pagará más por recibir los servicios cubiertos.

Para cambiar su PCP, primero, debe ponerse en contacto con el consultorio de su nuevo PCP a fin de asegurarse de que pueda ser su nuevo PCP. Una vez que haya hecho esto, puede llamar a Servicios para los Miembros de ATRIO Health Plans para informarnos el cambio. Servicios para los Miembros actualizará su información. El cambio de su PCP entrará en vigencia tan pronto usted notifique a Servicios para los Miembros.

Si su PCP abandona la red de proveedores de nuestro plan, deberá elegir otro proveedor que sea parte de nuestro plan para evitar pagar costos que paga de su bolsillo más altos. Cada PCP del plan puede remitir a diferentes especialistas u hospitales del plan. Esto significa que el PCP que selecciona puede determinar los especialistas que puede consultar o el hospital al que puede ir. Servicios para los Miembros puede ayudarlo a buscar y a seleccionar otro PCP.

**Sección 2.2****¿Qué tipos de atención médica puede recibir sin la remisión de su PCP?**

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

- Atención médica de rutina para las mujeres, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de control (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre que la obtenga de un proveedor de la red.
- Vacunas antigripales, vacunas contra el COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía, siempre que las obtenga de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red.
- Servicios de urgencia cubiertos por el plan, que son servicios que requieren atención médica inmediata y no son emergencias, siempre que usted se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan o que no sea razonable obtener tal servicio por parte de los proveedores de la red con quienes el plan tiene contrato teniendo en cuenta el momento, el lugar y las circunstancias. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias a los proveedores, como los controles anuales, no se consideran servicios de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.
- Servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando el proveedor que

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

le presta este servicio no se encuentra disponible temporalmente o no es posible comunicarse con él. El costo compartido que usted paga al plan por diálisis nunca puede superar el costo compartido de Medicare Original. Si se encuentra fuera del área de servicio del plan y recibe diálisis de un proveedor que no forma parte de la red del plan, su costo compartido no puede superar el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de diálisis dentro de la red no se encuentra disponible temporalmente, y usted decide obtener los servicios dentro del área de servicio a través de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido de diálisis puede ser mayor. (Si es posible, avísenos antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera).

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

El especialista es un doctor que presta servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo. Hay muchos tipos de especialistas. A continuación, le damos algunos ejemplos:

- Oncólogos: tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Cardiólogos: tratan a los pacientes que tienen afecciones cardíacas.
- Ortopedistas: tratan a los pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.

**Cómo acceder a especialistas y otros proveedores de la red**

Nuestro plan no le exige que obtenga una remisión para ver a un especialista; sin embargo, en general, los especialistas requerirán una remisión de su PCP. Si hay ciertos especialistas que desea consultar, averigüe si su PCP hace remisiones a esos especialistas. Cada PCP del plan puede remitir a ciertos especialistas del plan. Esto significa que el PCP que selecciona puede determinar los especialistas que usted puede consultar.

Por lo general, el especialista o su PCP requerirán una autorización previa necesaria. No obstante, es su responsabilidad asegurarse de que se haya otorgado la autorización previa antes de que se presten los servicios. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para obtener más información sobre los servicios que requieren autorización.

**¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red deja de participar en el plan?**

Es importante que usted sepa que podemos realizar cambios en los hospitales, los doctores y los especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Si su doctor o especialista deja de estar en el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a doctores y especialistas calificados.

## Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

---

- Le avisaremos que su proveedor dejará el plan para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.
  - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja nuestro plan, se lo notificaremos si ha acudido a ese proveedor en los últimos tres años.
  - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, se lo notificaremos si está asignado al proveedor, actualmente recibe su atención o lo ha visto en los últimos tres meses.
- Lo ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado de la red al que pueda acceder para que continúe ocupándose de su atención médica.
- Si en este momento está realizando terapias o un tratamiento médico con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar, y trabajaremos con usted para garantizarlo, que las terapias o el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo no se interrumpan.
- Le informaremos sobre los diferentes períodos de inscripción que tiene a su disposición y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Organizaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero con los costos compartidos de la red, cuando un proveedor o beneficio de la red no esté disponible o sea inadecuado para cubrir sus necesidades médicas. Se debe obtener una autorización del plan antes de solicitar atención.
- Si se entera de que su doctor o especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no se está administrando de manera apropiada, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de la atención ante la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO), interponer un reclamo sobre la calidad de la atención al plan, o ambas. Consulte el Capítulo 7.

### Sección 2.4

### Cómo puede obtener atención de proveedores fuera de la red

Como miembro de nuestro plan, usted puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, tenga en cuenta que los proveedores que no tienen un contrato con nosotros no tienen obligación alguna de tratarlo, salvo 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, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta.** Aquí le presentamos otros datos importantes que se deben tener en cuenta al utilizar proveedores fuera de la red:

- Puede recibir atención de un proveedor fuera de la red; sin embargo, en la mayoría de los casos, ese proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Salvo en situaciones que requieran atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no es 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

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir servicios para verificar que sean elegibles para participar en Medicare.

- No es necesario que obtenga una remisión o una autorización previa cuando recibe atención por parte de proveedores que no pertenecen a la red. Sin embargo, antes de obtener servicios de proveedores fuera de la red, le recomendamos que solicite una decisión de cobertura antes de la consulta para confirmar que los servicios que recibirá están cubiertos y son médicamente necesarios. (Para obtener información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura, consulte la Sección 4 del Capítulo 7). Esto es importante porque:
  - Si no cuenta con una decisión de cobertura antes de la consulta y si más adelante determinamos que los servicios no están cubiertos o que no eran médicamente necesarios, podemos negar la cobertura y usted será responsable del costo total. Si le comunicamos que no cubriremos los servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja*).
- Es mejor pedirle a un proveedor fuera de la red que primero le facture al plan. Sin embargo, si ya ha pagado por los servicios cubiertos, le haremos un reembolso por nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Asimismo, si un proveedor fuera de la red le envía una factura que usted considera que nosotros deberíamos pagar, puede enviárnosla para que realicemos el pago. Consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos*) para obtener información sobre qué hacer si recibe una factura o si necesita solicitar un reembolso.
- Si está utilizando un proveedor fuera de la red para atención de emergencia, servicios de urgencia o diálisis fuera del área de servicio, no tendrá que pagar una cantidad de costo compartido más alta. Para obtener más información sobre estas situaciones, consulte la Sección 3.

---

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

---

<b>Sección 3.1      Cómo puede obtener atención si tiene una emergencia médica</b>
--

**¿Qué es una emergencia médica y qué debe hacer en caso de que se le presente esta situación?**

Una **emergencia médica** es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y si es una mujer embarazada, al hijo por nacer), un miembro o la función de un miembro o que sufra la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

## Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

---

Si tiene una emergencia médica, esto es lo que debe hacer:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. *No* es necesario que primero obtenga la autorización o una remisión del PCP. No es necesario que recurra a un doctor de la red. Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cada vez que la necesite en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios y de cualquier proveedor que posea la licencia estatal correspondiente, incluso si no forma parte de nuestra red.

Nuestro plan cubre atención de urgencia en todo el mundo en las siguientes circunstancias:

- Atención de emergencia
- Atención de urgencia

Nuestro plan no cubre el traslado para regresar a los Estados Unidos de otro país. Los procedimientos preprogramados o electivos no están cubiertos. Para obtener más información, consulte la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4. Asegúrese de obtener una copia de todos sus registros médicos de su proveedor de atención de emergencia o urgencia antes de irse; es posible que los necesite para presentar una reclamación o para que lo ayuden con el procesamiento de reclamaciones. Sin estos registros, es posible que no podamos pagarle su reclamación.

- **Apenas sea posible, asegúrese de avisar al plan acerca de la emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona deberán llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente en un plazo de 48 horas. Llámenos al 1-877-672-8620 (TTY 711) todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para que podamos ayudarlo.

### ¿Qué cobertura tiene en caso de 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 los servicios médicos provistos durante la emergencia.

Los doctores que le brindan atención de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza la afección y finaliza la emergencia médica.

Una vez que finalice la emergencia, usted tendrá derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. Sus doctores continuarán tratándolo hasta que se pongan en contacto con nosotros y planifiquen una atención adicional. El plan cubre la atención de seguimiento.

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



**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

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

Algunas veces, puede ser difícil darse cuenta de si está ante una emergencia médica. Por ejemplo, puede pensar que necesita atención de emergencia (porque considera que su salud está en grave peligro) y que el doctor 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 pensado, dentro de lo razonable, que su salud estaba en grave peligro.

Sin embargo, una vez que el doctor haya determinado que *no* era una emergencia, la cantidad del costo compartido que usted paga dependerá de si recibe atención de proveedores de la red o fuera de la red. Si recibe la atención de proveedores de la red, su parte del costo será generalmente menor que si recibe atención de proveedores fuera de la red.

**Sección 3.2                      Cómo obtener atención médica cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios****¿Qué son los servicios de urgencia?**

Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia se considera un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o si no es razonable obtener tal servicio por parte de los proveedores de la red con quienes el plan tiene contrato teniendo en cuenta el momento, el lugar y las circunstancias. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias a los proveedores, como los controles anuales, no se consideran servicios de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.

Cuando se encuentre fuera del área de servicios y no pueda obtener atención de un proveedor de la red, nuestro plan cubrirá los servicios de urgencia que obtenga de cualquier proveedor considerando la cantidad de los costos compartidos más bajos dentro de la red. Comience llamando al consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP). Si no puede ponerse en contacto con su PCP, busque atención en una clínica de atención de urgencia. Puede encontrar clínicas de atención de urgencia en nuestro Directorio de Proveedores o puede llamar a Servicios para los Miembros para solicitar ayuda.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y de urgencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos si tiene una emergencia médica o necesita atención médica inmediata por una enfermedad o lesión imprevista mientras está de viaje. Nuestro plan cubre servicios en todo el mundo en las siguientes circunstancias:

- Atención de emergencia
- Atención de urgencia

Nuestro plan no cubre el traslado para regresar a los Estados Unidos de otro país. Los procedimientos preprogramados o electivos no están cubiertos. Para obtener más información,

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

consulte la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4. Asegúrese de obtener una copia de todos sus registros médicos de su proveedor de atención de emergencia o urgencia antes de irse; es posible que los necesite para presentar una reclamación o para que lo ayuden con el procesamiento de reclamaciones. Sin estos registros, es posible que no podamos pagarle su reclamación.

**Sección 3.3                    Cómo obtener atención durante un desastre**

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

Visite el siguiente sitio web: [atriohp.com](http://atriohp.com) para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención médica de proveedores fuera de la red al costo compartido dentro de la red.

---

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

---

**Sección 4.1                    Puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos**

Si pagó más de lo que le correspondía del costo compartido de su plan por los servicios cubiertos o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

**Sección 4.2                    Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total**

ATRIO Freedom (PPO) cubre todos los servicios médicos que son médicamente necesarios, tal como figura en la Tabla de Beneficios Médicos que se encuentra en el Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios que no se encuentran cubiertos por el plan, usted es responsable de pagar el costo total.

Para los servicios cubiertos que tienen un límite de beneficios, usted también paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Estos costos después de que haya usado su beneficio para un servicio no se aplicarán a su límite máximo de lo que paga de su bolsillo.

---

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

---

<b>Sección 5.1      ¿Qué es un estudio de investigación clínica?</b>
--

Un estudio de investigación clínica (también denominado un *ensayo clínico*) es una manera que tienen los doctores y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Algunos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare suelen requerir la participación de voluntarios.

Una vez que Medicare apruebe el estudio, y usted exprese su interés, alguien que trabaje en el estudio se pondrá en contacto con usted para explicarle más sobre este y determinar si usted cumple con los requisitos establecidos por los científicos que lo están llevando a cabo. Puede participar en el estudio solo si cumple con los requisitos del estudio y si comprende y acepta plenamente lo que implica participar en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Si nos informa que se encuentra participando en un ensayo clínico calificado, solo será responsable de los costos compartidos dentro de la red por los servicios provistos en dicho ensayo. Si ha pagado de más, por ejemplo, si ya pagó la cantidad del costo compartido de Medicare Original, le reembolsaremos la diferencia entre lo que ha pagado y el costo compartido dentro de la red. Sin embargo, deberá presentar la documentación que demuestre la cantidad que ha pagado. Mientras participe 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 del plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que nos informe, ni que obtenga nuestra aprobación o de su PCP. *No* es necesario que los proveedores que le brinden atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan. Tenga en cuenta que esto no incluye beneficios por los cuales nuestro plan es responsable que incluyen, como un componente, un ensayo clínico o registro para evaluar el beneficio. Se incluyen ciertos beneficios especificados en las determinaciones nacionales de cobertura (National Coverage Determinations, NCD) que requieren cobertura con desarrollo de evidencia (Coverage with Evidence Development, CED) y en los estudios de exenciones de dispositivos de investigación (Investigational Device Exemptions, IDE), y pueden estar sujetos a autorización previa y otras normas del plan.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización del plan para participar en un estudio de investigación clínica, cubierto para los afiliados de Medicare Advantage por Medicare Original, le recomendamos que nos informe por adelantado cuando decida participar en estudios de investigación clínica calificados por Medicare.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

Si participa en un estudio que Medicare o nuestro plan *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio.*

<b>Sección 5.2</b>	<b>Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada cosa?</b>
--------------------	--

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

- Habitación y comida en un hospital que Medicare pagaría incluso si usted no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- El tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones que sean consecuencia de la nueva atención.

Una vez que Medicare haya pagado la parte que le corresponde pagar por estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y su costo compartido dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio, igual que si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, deberá presentar la documentación que demuestre la cantidad de costo compartido que ha pagado. Para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pagos, consulte el Capítulo 5.

*A continuación, se muestra un ejemplo de cómo funciona el costo compartido:*

Supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. También supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Medicare Original, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por el análisis, y usted pagaría el copago de \$20 exigido por Medicare Original. A continuación, deberá notificar a su plan que ha recibido un servicio de ensayo clínico calificado y presentar al plan documentación tal como la factura del proveedor. Entonces el plan le pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto será de \$10, la misma cantidad que pagaría según los beneficios del plan. Tenga en cuenta que, para recibir el pago de su plan, deberá presentar documentación, como la factura del proveedor.

Cuando usted 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 nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubra dicho producto o servicio incluso si usted *no* participara en un estudio.
- Los productos o servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las CT

### Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección normalmente requiriese una sola CT.

- Artículos y servicios proporcionados habitualmente por los patrocinadores de la investigación de forma gratuita para cualquier participante en el ensayo.

#### ¿Desea obtener más información?

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

---

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

---

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

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

### Sección 6.2 Recibir 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 **no exceptuado**.

- La atención o el tratamiento médicos **no exceptuados** corresponden a la atención o el tratamiento médicos *voluntarios* y que *no son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.
- La atención o el tratamiento médicos **exceptuados** corresponden a la atención o el tratamiento médicos que *no* son voluntarios o que *son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

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:

- La institución que brinde atención debe estar certificada por Medicare.
- La cobertura del plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
  - Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención hospitalaria para pacientes internados en un hospital o en un Centro de Enfermería Especializada.
  - Debe obtener la aprobación del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro; de lo contrario, su estadía no se cubrirá.

Nuestro plan cubre una cantidad ilimitada de días para una hospitalización para cuidado agudo dentro de la red. No se aplican límites a la cobertura de hospitalizaciones de Medicare. Consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4 para obtener más información.

**SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero**

<b>Sección 7.1</b>	<b>¿Puede quedarse con el equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?</b>
--------------------	--

El equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) incluye 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, nebulizadores y camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar. El miembro siempre posee ciertos artículos, como los dispositivos protésicos. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

En Medicare Original, quienes alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de realizar el copago del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de ATRIO Freedom (PPO), por lo general, no adquirirá la propiedad de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME en Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la propiedad del artículo de DME. Llame a Servicios para los Miembros para obtener más información.

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

Si no adquirió la propiedad del DME mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que cambie a Medicare Original a fin de adquirir la propiedad del artículo. Los pagos realizados mientras estuvo inscrito en su plan no se tienen en cuenta.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

Ejemplo 1: Realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos que haya realizado en Medicare Original no se tienen en cuenta. Deberá realizar 13 pagos a nuestro plan para convertirse en propietario del artículo.

Ejemplo 2: Realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribió en nuestro plan. Usted estuvo en nuestro plan, pero no obtuvo la propiedad mientras formaba parte de este. Luego, regresa a Medicare Original. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de regresar a Medicare Original para convertirse en propietario del artículo. Todos los pagos anteriores (ya sea a nuestro plan o a Medicare Original) no se tienen en cuenta.

<b>Sección 7.2</b>	<b>Normas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento</b>
--------------------	--

**¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?**

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

- Alquiler de equipo de oxígeno
- Entrega de oxígeno y contenidos de oxígeno
- Sondas y accesorios de oxígeno afines para suministrar oxígeno y contenidos de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones del equipo de oxígeno

Si abandona ATRIO Freedom (PPO) o el equipo de oxígeno ya no constituye una necesidad médica, deberá devolverlo.

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

Medicare Original exige que el proveedor de oxígeno le preste sus servicios durante cinco años. Durante los primeros 36 meses deberá alquilar el equipo. Los 24 meses restantes, el proveedor proporcionará el equipo y el mantenimiento (usted seguirá siendo responsable del copago por el oxígeno). Luego de cinco años, podrá elegir entre quedarse en la misma compañía o cambiarse a otra. En este punto, el ciclo de cinco años comienza nuevamente, aunque permanezca en la misma compañía, requiriendo que pague sus copagos durante los primeros 36 meses. Si se inscribe en nuestro plan o lo abandona, el ciclo de cinco años vuelve a comenzar.

**CAPÍTULO 4:**  
*Tabla de Beneficios Médicos*  
*(lo que está cubierto*  
*y lo que le corresponde pagar)*



## 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**

Este capítulo incluye una Tabla de Beneficios Médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de ATRIO Freedom (PPO). Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se explican los límites en ciertos servicios.

#### Sección 1.1      **Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos**

Para comprender la información de pago que le proporcionamos en este capítulo, debe conocer los tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos.

- El **copago** es una cantidad fija que usted paga cada vez que recibe algún servicio médico. El copago se abona en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de Beneficios Médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre sus copagos).
- El **coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de cierto servicio médico. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de Beneficios Médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre su coseguro).

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

#### Sección 1.2      **¿Cuál es la cantidad máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos?**

En nuestro plan, existen dos límites diferentes que se aplican a lo que debe pagar de su bolsillo por los servicios médicos cubiertos:

- La **cantidad máxima que paga de su bolsillo (Maximum Out-of-Pocket, MOOP) en la red** es de \$4,100. Esta es la cantidad máxima que paga durante el año calendario por los servicios del plan cubiertos que recibe de los proveedores de la red. Las cantidades que usted paga por los copagos y el coseguro para los servicios cubiertos de proveedores de la red se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo dentro de la red. (Las cantidades que paga por los servicios que recibe de proveedores fuera de la red no se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo dentro de la red. Además, las cantidades que usted paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo dentro de la red. Estos servicios están

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

---

marcados con un asterisco en la Tabla de Beneficios Médicos). Si ha pagado \$4,100 por los servicios cubiertos de proveedores de la red, no deberá pagar ningún costo de su bolsillo durante el resto del año cuando consulte a proveedores de nuestra red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero pague su prima de la Parte B).

- La **cantidad máxima que paga de su bolsillo combinada** es de \$4,150. Esta es la cantidad máxima que paga durante el año calendario por los servicios cubiertos del plan que recibe de los proveedores dentro y fuera de la red. Las cantidades que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo combinada. (Además, las cantidades que usted paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo combinada. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de Beneficios Médicos). Si ha pagado \$4,150 por los servicios cubiertos, tendrá una cobertura del 100% y no deberá pagar ningún costo de su bolsillo durante el resto del año por servicios cubiertos del plan. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero pague su prima de la Parte B).

### Sección 1.3

### Nuestro plan no permite que los proveedores le facturen saldos

Como miembro de ATRIO Freedom (PPO), una protección importante para usted es que solo tiene que pagar la parte que le corresponde de la cantidad de costos compartidos cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden agregar cargos adicionales, lo que se denomina **facturación de saldos**. Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), entonces usted paga solamente esa cantidad por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red. Generalmente, 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), entonces usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

---

- Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- Si cree que un proveedor le ha facturado saldos, llame a Servicios para los Miembros.

---

## SECCIÓN 2 Utilice la *Tabla de Beneficios Médicos* para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar

---

<b>Sección 2.1</b>	<b>Sus beneficios y costos médicos como miembro del plan</b>
--------------------	--

En las siguientes páginas, la Tabla de Beneficios Médicos enumera los servicios que ATRIO Freedom (PPO) cubre y lo que usted debe pagar de su bolsillo por cada servicio. Los servicios descritos en la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos solo cuando se cumple con los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que cubre Medicare deben prestarse de conformidad con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos con receta 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 afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- En el caso de los nuevos afiliados, su plan de MA de atención coordinada debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, durante el cual el nuevo plan de MA no puede exigir autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento fue 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 doctor o los demás proveedores de la red obtienen la aprobación de ATRIO Freedom (PPO) por adelantado (esto suele denominarse “autorización previa”).
  - Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado para ser cubiertos como servicios dentro de la red están marcados con un asterisco en la Tabla de Beneficios Médicos.
  - No necesita nunca una autorización por adelantado para recibir servicios fuera de la red de proveedores fuera de la red.
  - Aunque no necesita obtener aprobación previa para proveedores fuera de la red, usted o su doctor pueden solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura por adelantado.

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

---

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:


- En el caso de los beneficios en los que la cantidad del costo compartido es un porcentaje del coseguro, la cantidad que usted paga depende del tipo de proveedor del cual recibe los servicios:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa 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. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su manual *Medicare & You 2025* [Medicare y Usted 2025]. Consúltelo en línea, en [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov), o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227] las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, nosotros también cubrimos el servicio sin costo para usted.
- Si Medicare agrega cobertura para algún nuevo servicio durante el año 2025, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.



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

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

### Tabla de Beneficios Médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su doctor, asistente médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica.</p>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.	Copago de \$0 para esta prueba de detección preventiva.
<p><b>Acupuntura para el dolor lumbar crónico</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Los beneficiarios de Medicare reciben cobertura para hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias:</p> <p>A los fines de este beneficio, el dolor lumbar crónico se define según los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dura 12 semanas o más.</li> <li>• No es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.).</li> <li>• No está relacionado con una cirugía.</li> <li>• No está relacionado con un embarazo.</li> </ul> <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura al año.</p> <p>El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora.</p>	Copago de \$10 para cada consulta cubierta por Medicare.	Copago de \$10 para cada consulta cubierta por Medicare.

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Acupuntura para el dolor lumbar crónico (continuación)</b></p> <p>Requisitos para proveedores:</p> <p>Los doctores (según la definición en la Sección 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social [Social Security Act] [la Ley]) pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p> <p>Los asistentes médicos (Physician Assistants, PA), los enfermeros practicantes (Nurse Practitioners, NP)/especialistas en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialists, CNS) (como se identifican en la Sección 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un título de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y</li> <li>• una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos, o en el Distrito de Columbia.</li> </ul> <p>El personal auxiliar que proporcione acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un doctor, un PA o un NP/CNS, tal y como exigen nuestras normas en el Título 42, Secciones 410.26 y 410.27 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR).</p>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Acupuntura (beneficio de rutina)</b></p> <p>Bonificación del beneficio que se acredita en su tarjeta Flex Card para servicios de acupuntura no cubiertos por Medicare.</p> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>Puede usar su bonificación del beneficio en cualquier proveedor de acupuntura que se encuentre en los Estados Unidos.</p>	<p>Bonificación de \$100 cada seis meses, que se acreditará en su tarjeta Flex Card, para servicios de quiropráctica, acupuntura y naturopatía de rutina (bonificación anual de \$200).</p>	
<p><b>Tratamientos alternativos (naturopatía)</b></p> <p>Bonificación del beneficio que se acredita en su tarjeta Flex Card para servicios de naturopatía.</p> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>Puede usar su bonificación del beneficio en cualquier proveedor de naturopatía que se encuentre en los Estados Unidos.</p>	<p>Bonificación de \$100 cada seis meses, que se acreditará en su tarjeta Flex Card, para servicios de quiropráctica, acupuntura y naturopatía de rutina (bonificación anual de \$200).</p>	

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**



Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de ambulancia</b></p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, para una emergencia o una situación que no es de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que pueda brindar atención solo si se trata de un miembro cuya afección es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro 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 afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p>	<p>Copago de \$300 para cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$300 para cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare.</p> <p>Se aplica un costo compartido a cada viaje sencillo.</p>	<p>Copago de \$300 para cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$300 para cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare.</p> <p>Se aplica un costo compartido a cada viaje sencillo.</p>




**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Examen físico anual (beneficio de rutina)</b></p> <p>Examen físico extenso, incluida la recopilación de los antecedentes médicos, y también puede incluir cualquiera de los siguientes: signos vitales, observación del aspecto general, examen de cabeza y cuello, examen de corazón y pulmones, examen abdominal, examen neurológico, examen dermatológico y examen de extremidades.</p> <p>El examen físico anual es un beneficio que no está cubierto por Medicare y se agrega a la consulta de bienestar anual cubierta por Medicare y a la consulta preventiva Bienvenido a Medicare.</p> <p>El beneficio se puede programar una vez por año calendario.</p> <p>Los análisis de laboratorio preventivos, los exámenes de detección o las pruebas de diagnóstico realizados durante esta consulta están sujetos a sus costos compartidos de cobertura de análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico. Para obtener más información, consulte “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos”.</p>	<p>Copago de \$0 para un examen físico anual.</p>	<p>Copago de \$0 para un examen físico anual.</p>




**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Consulta anual de bienestar</b></p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en sus factores de riesgo y salud actuales. Se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p><b>Nota:</b> Su primera consulta anual de bienestar no puede ser dentro de los 12 meses posteriores a su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta <i>Bienvenido a Medicare</i> para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de bienestar.</p>	<p>Copago de \$0 para la consulta anual de bienestar.</p>
<p> <b>Medición de la masa ósea</b></p> <p>Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, son personas en riesgo de pérdida de masa ósea o con riesgo 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, incluida la interpretación de los resultados por parte del doctor.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para las mediciones de la masa ósea cubiertas por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años.</li> <li>• Una mamografía de control cada 12 meses para las mujeres mayores de 40 años.</li> <li>• Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las mamografías de detección cubiertas.</p>	<p>Copago de \$0 para las mamografías de detección.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación cardíaca</b></p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para miembros que cumplen con determinadas condiciones con una orden del doctor. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Copago de \$5 para cada consulta cubierta por Medicare para servicios de rehabilitación cardíaca.</p> <p>Copago de \$5 para cada consulta cubierta por Medicare para servicios intensivos de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta cubierta por Medicare para servicios de rehabilitación cardíaca.</p> <p>50% del costo total de cada consulta cubierta por Medicare para servicios intensivos de rehabilitación cardíaca.</p>


### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Consulta para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares)</b></p> <p>Cubrimos una consulta al año con su doctor de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su doctor puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo de manera saludable.</p>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.	Copago de \$0 para el beneficio preventivo cubierto por Medicare para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.
<p> <b>Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares</b></p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada cinco años (60 meses).</p>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada cinco años.	Copago de \$0 para el análisis cubierto por Medicare para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses.</li> <li>• Si tiene 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: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses.</li> </ul>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.	Copago de \$0 para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de quiropráctica</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones.</li> </ul>	Copago de \$10 para cada consulta quiropráctica cubierta por Medicare.	Copago de \$10 para cada consulta quiropráctica cubierta por Medicare.
<p><b>Servicios de quiropráctica (beneficio de rutina)</b></p> <p>Bonificación del beneficio que se acredita en su tarjeta Flex Card para servicios de quiropráctica que no están cubiertos por Medicare.</p> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>Puede usar su bonificación del beneficio en cualquier proveedor de quiropráctica que se encuentre en los Estados Unidos.</p>	Bonificación de \$100 cada seis meses, que se acreditará en su tarjeta Flex Card, para servicios de quiropráctica, acupuntura y naturopatía de rutina (bonificación anual de \$200).	

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
 <b>Prueba de detección de cáncer colorrectal</b> Se cubren las siguientes pruebas de detección: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La colonoscopia no tiene límite mínimo ni máximo de edad y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para los pacientes que no presenten un alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para los pacientes que no presenten un alto riesgo de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para los pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección o un enema de bario previos.</li> <li>• Sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no presenten un alto riesgo después de que el paciente haya recibido una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario.</li> <li>• Pruebas de detección de sangre oculta en heces para pacientes mayores de 45 años. Una cada 12 meses.</li> <li>• Prueba multidirigida de ADN en heces fecales para pacientes de 45 a 85 años que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una cada 3 años.</li> <li>• Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una cada 3 años.</li> </ul>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare. Si su doctor encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico. Copago de \$0 para cada enema de bario cubierto por Medicare.	Copago de \$0 para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare. Si su doctor encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico. Copago de \$0 para cada enema de bario cubierto por Medicare.

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes con alto riesgo y 24 meses desde el último enema de bario de detección o la última colonoscopia de detección.</li> <li>• El enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes que no presenten un alto riesgo y sean mayores de 45 años. Una vez al menos 48 meses después del último enema de bario de detección o sigmoidoscopia flexible de detección.</li> </ul> <p>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal en heces no invasiva cubierta por Medicare arroje un resultado positivo.</p>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios dentales</b></p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare paga actualmente los servicios dentales en una cantidad limitada de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integrante del tratamiento específico de una afección médica primaria de un beneficiario. Algunos ejemplos son la reconstrucción de la mandíbula tras una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas como preparación para la radioterapia de un cáncer que afecte a la mandíbula o los exámenes bucales previos a un trasplante de riñón.</p>	<p>Copago de \$0 para servicios dentales cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los servicios dentales cubiertos por Medicare.</p>




**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios dentales preventivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes bucales ilimitados por año</li> <li>• Limpiezas ilimitadas por año</li> <li>• Tratamientos de fluoruro ilimitados por año</li> <li>• Radiografías ilimitadas por año</li> <li>• Consultas ilimitadas por año para otros servicios dentales de diagnóstico</li> <li>• Consultas ilimitadas por año para otros servicios dentales preventivos</li> </ul>	<p>Cantidad máxima de cobertura del plan de \$350 cada 3 meses para servicios dentales preventivos y de diagnóstico dentro y fuera de la red. Esta cantidad se combina con el beneficio de servicios dentales integrales no cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para cada examen dental preventivo.</p> <p>Copago de \$0 para cada limpieza.</p> <p>Copago de \$0 para cada tratamiento de fluoruro.</p> <p>Copago de \$0 para radiografías.</p> <p>Copago de \$0 para otros servicios de diagnóstico.</p> <p>Copago de \$0 para otros servicios dentales preventivos.</p>	<p>Copago de \$0 para cada examen dental preventivo.</p> <p>Copago de \$0 para cada limpieza.</p> <p>Copago de \$0 para cada tratamiento de fluoruro.</p> <p>Copago de \$0 para radiografías.</p> <p>Copago de \$0 para otros servicios de diagnóstico.</p> <p>Copago de \$0 para otros servicios dentales preventivos.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios dentales integrales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de restauración: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de endodoncia: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de periodoncia: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de prostodoncia removible: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de prótesis maxilofaciales: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de implante: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de prostodoncia fija: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de cirugía oral y maxilofacial: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios de ortodoncia: consultas ilimitadas por año</li> <li>• Servicios generales adjuntos: consultas ilimitadas al año</li> </ul>	<p>Cantidad máxima de cobertura del plan de \$350 cada 3 meses para servicios dentales integrales no cubiertos por Medicare dentro y fuera de la red. Esta cantidad se combina con el beneficio de servicios dentales de diagnóstico y preventivos.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de restauración.</p> <p>Copago de \$0 para los servicios de endodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de periodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de prostodoncia removible.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de prótesis maxilofaciales.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de implante.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de ortodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de cirugía oral y maxilofacial.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de ortodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios generales adjuntos.</p>	<p>Copago de \$0 para servicios de restauración.</p> <p>Copago de \$0 para los servicios de endodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de periodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de prostodoncia removible.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de prótesis maxilofaciales.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de implante.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de prostodoncia fija.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de cirugía oral y maxilofacial.</p> <p>Copago de \$0 para servicios de ortodoncia.</p> <p>Copago de \$0 para servicios generales adjuntos.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios dentales (beneficio de rutina)</b> Bonificación del beneficio que se acredita en su tarjeta Flex Card. Puede usarse para los servicios que no están cubiertos por Medicare.</p> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>Puede recibir servicios de cualquier proveedor de servicios dentales que se encuentre en los Estados Unidos.</p>	Bonificación de \$350 cada tres meses, que se acredita en su tarjeta Flex Card, para servicios dentales preventivos e integrales. Se excluyen los procedimientos cosméticos (bonificación anual de \$1,400).	
<p> <b>Prueba de detección de depresión</b> Cubrimos un examen de detección de depresión al año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones o tratamiento de seguimiento.</p>	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de detección de depresión.	Copago de \$0 para la consulta anual de detección de depresión.


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de diabetes</b></p> <p>Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas rápidas de glucosa) si usted tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles elevados de azúcar (glucosa) en sangre. Los exámenes también pueden estar cubiertos si usted cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Usted puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de la diabetes más reciente.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos</b></p> <p>Se requiere autorización previa para los suministros para el control continuo de la glucosa (Continuous Glucose Monitoring, CGM):</p> <p>Las tiras reactivas y los sistemas de control no preferidos requieren autorización previa, independientemente de la cantidad.</p> <p>También se necesita autorización previa para los suministros y los servicios para la diabetes que superen los \$750, así como para los suministros para el control de la glucosa en sangre que superen los siguientes límites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que no tengan antecedentes de dependencia de insulina en los últimos 120 días pueden recibir 100 tiras reactivas por período de 90 días.</li> <li>• Las personas que tengan antecedentes de dependencia de insulina en los últimos 120 días pueden recibir 300 tiras reactivas por período de 90 días.</li> <li>• Un dispositivo de punción cada 6 meses para las personas dependientes y no dependientes de la insulina.</li> <li>• Un control de la glucosa continuo cada 6 meses para las personas dependientes y no dependientes de la insulina.</li> </ul>	<p>Copago de \$0 para suministros para el control de la diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo total para zapatos terapéuticos o plantillas ortopédicas para diabéticos cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para los servicios de capacitación para el autocontrol de la diabetes cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los suministros para el control de la diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>50% del costo total para zapatos terapéuticos o plantillas ortopédicas para diabéticos cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para los servicios de capacitación para el autocontrol de la diabetes cubiertos por Medicare.</p>


### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos (continuación)</b></p> <p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Para las personas que padecen diabetes y enfermedad de pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y dos pares extra de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación.</li> <li>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta, siempre que se cumpla con ciertos requisitos.</li> </ul> <p><b><u>Medidores preferidos de glucosa en sangre:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OneTouch Verio Reflect y Verio Flex</li> <li>• Freestyle Lite y Freedom Lite</li> </ul>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos (continuación)</b></p> <p><b><u>Tiras reactivas preferidas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OneTouch Ultra Blue</li> <li>• OneTouch Verio</li> <li>• Freestyle Lite</li> <li>• Freestyle (tiras reactivas originales)</li> <li>• Freestyle Precision Neo</li> <li>• Precision Xtra</li> <li>• Precision Xtra Beta Ketone Strips</li> </ul> <p><b><u>Sistema preferido para el control continuo de la glucosa (CGM):</u></b> (se necesita autorización previa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbott's Freestyle Libre 2 y 3</li> <li>• Dexcom's G6 y G7</li> </ul>		

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados</b> (En el Capítulo 10 y en la Sección 7 del Capítulo 3 de este documento, encontrará una definición de “equipo médico duradero”).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo el DME médicamente necesario cubierto por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que le realice un pedido especial para usted. La lista más actualizada de proveedores está disponible en nuestro sitio, en web <a href="http://atriohp.com">atriohp.com</a></p>	<p>20% del costo total del equipo médico duradero cubierto por Medicare.</p> <p>Sus costos compartidos para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare son el 20% del costo total cada 36 meses.</p>	<p>50% del costo total del equipo médico duradero cubierto por Medicare.</p> <p>Sus costos compartidos para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare son el 50% del costo total cada 36 meses.</p>
<p> <b>Electrocardiograma tras la consulta “Bienvenido a Medicare”</b></p>	<p>Copago de \$0 para un electrocardiograma tras la consulta “Bienvenido a Medicare”.</p>	<p>Copago de \$0 para un electrocardiograma tras la consulta “Bienvenido a Medicare”.</p>



### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención de emergencia</b></p> <p>La atención de emergencia hace referencia a los servicios con estas características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son prestados por un proveedor calificado para prestar servicios de emergencia.</li> <li>• Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección de emergencia.</li> </ul> <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y si es una mujer embarazada, al hijo por nacer), un miembro o la función de un miembro o que sufra la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se prestan fuera de la red son iguales que para los mismos servicios que se prestan dentro de la red.</p> <p>La atención de emergencia está cubierta en todo el mundo. Para obtener más información, consulte la sección <b>Servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo</b>.</p>	<p>Copago de \$125 para cada consulta a la sala de emergencias cubierta por Medicare. El costo compartido de la sala de emergencias no se aplica si lo ingresan en el hospital en el plazo de 24 horas por la misma afección.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención hospitalaria después de que su afección de emergencia se estabilice, debe ser trasladado a un hospital de la red para pagar la cantidad de los costos compartidos dentro de la red por la parte de su estancia después de haberse estabilizado. Si permanece en el hospital fuera de la red, su estancia se cubrirá, pero usted pagará la cantidad de los costos compartidos fuera de la red por la parte de su estancia después de haberse estabilizado.</p>	


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Beneficio de acondicionamiento físico</b></p> <p>Bonificación del beneficio que se acredita en su tarjeta Flex Card para servicios, como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargos de membresía del gimnasio para un club calificado de salud física o acondicionamiento físico</li> <li>• Cargos por clases de acondicionamiento físico en un club calificado de salud física o acondicionamiento físico</li> </ul> <p>Exclusiones de bonificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargos o gastos para clubes sociales, clubes de campo, clubes de tiro y polígonos de tiro</li> <li>• Cargos para parques nacionales</li> <li>• Servicios cubiertos por Medicare Original, incluidos, entre otros, los servicios de fisioterapia, quiropráctica, acupuntura o masajes</li> </ul> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>El beneficio no puede utilizarse fuera de Estados Unidos continental.</p>	<p>Bonificación anual de \$100, que se acreditará en su tarjeta Flex Card, para los cargos de membresía del gimnasio y las clases de acondicionamiento físico.</p>	

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios auditivos (servicios cubiertos por Medicare)</b></p> <p>Las evaluaciones de diagnóstico auditivas y de equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención ambulatoria cuando las hace un doctor, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p>	<p>Copago de \$0 para cada examen cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio.</p>	<p>50% del costo total de cada examen cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio.</p>
<p><b>Servicios auditivos (beneficio de rutina)</b></p> <p>Se necesita autorización previa para los servicios auditivos de rutina que no preste <b>Amplifon</b>.</p> <p>Beneficio de servicios auditivos de rutina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen auditivo de rutina (1 examen auditivo de rutina por año)</li> <li>• Adaptación y evaluación de audífonos (adaptación o evaluación ilimitada para consultas por audífonos todos los años)</li> <li>• Audífonos (todos los tipos; 2 audífonos por año)</li> </ul> <p>Nuestro plan se asoció con <b>Amplifon</b> para prestar servicios auditivos de rutina, que incluyen un examen de rutina, adaptaciones y evaluaciones para audífonos, así como la cobertura para audífonos. Debe visitar a un proveedor de <b>Amplifon</b> para usar este beneficio. Para encontrar un proveedor cerca de su zona y programar una consulta, llame al <b>1-866-375-0563 (TTY 711)</b> de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., PST.</p>	<p>Copago de \$0 para cada examen auditivo de rutina (un examen por año).</p> <p>Copago de \$0 para cada consulta para adaptación/evaluación de audífonos.</p> <p>\$1500 de bonificación. La bonificación puede usarse para audífonos de cualquier nivel de tecnología, uno o dos por año. Los servicios que prestan los proveedores fuera de la red de Amplifon están sujetos a autorización previa.</p>	<p>50% del costo total por cada examen auditivo de rutina (un examen al año).</p> <p>50% del costo total para cada consulta para adaptación/evaluación de audífonos.</p> <p>\$1500 de bonificación. La bonificación puede usarse para audífonos de cualquier nivel de tecnología, uno o dos por año. Los servicios que prestan los proveedores fuera de la red de Amplifon están sujetos a autorización previa.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de VIH</b></p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que corren un mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una prueba de detección cada 12 meses.</li> </ul> <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para las pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención médica a domicilio</b></p> <p>Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un doctor debe certificar que usted necesita servicios médicos a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le preste estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de enfermería especializada o servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio en forma intermitente o de medio tiempo (para que se cubran 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).</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <li>• Servicios médicos y sociales.</li> <li>• Equipo y suministros médicos.</li> </ul>	<p>Copago de \$0 para servicios de atención médica a domicilio cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los servicios de atención médica a domicilio cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Tratamiento de infusión a domicilio</b></p> <p>El tratamiento de infusión a domicilio implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar una infusión a domicilio son el medicamento (por ejemplo, antivíricos, inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios profesionales, entre ellos, servicios de enfermería, prestados de acuerdo con el plan de atención.</li> <li>• Capacitación y educación del paciente que no se cubran de otro modo según el beneficio de equipo médico duradero.</li> <li>• Supervisión remota.</li> <li>• Servicios de supervisión para la prestación del tratamiento de infusión a domicilio y el suministro de medicamentos de infusión a domicilio proporcionados por un proveedor calificado de tratamiento de infusión a domicilio.</li> </ul>	<p>Del 0% al 20% del costo total de los servicios de tratamiento de infusión a domicilio cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los servicios de tratamiento de infusión a domicilio cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**


Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención en un hospicio</b></p> <p>Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando su doctor y el director médico del hospicio le han dado un pronóstico terminal que certifica que usted tiene una enfermedad terminal y que tiene una expectativa de vida inferior a 6 meses si su enfermedad sigue el curso normal. Usted puede recibir atención a través de un programa de hospicio certificado por Medicare. Su plan tiene la obligación de ayudarlo a encontrar programas certificados por Medicare en hospicios que se encuentren en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que son propios de la organización MA, controlados por ella o en los que tiene un interés financiero. El doctor del hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor</li> <li>• Atención de alivio a corto plazo</li> <li>• Atención a domicilio</li> </ul> <p>Cuando lo ingresan en un hospicio, tiene derecho a permanecer en su plan. Si decide hacerlo, deberá continuar pagando las primas del plan.</p> <p><u>Para los servicios de hospicio y para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su pronóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor de hospicio por sus servicios en el hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su pronóstico terminal.</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, Medicare Original paga los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal, no ATRIO Freedom (PPO).</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, Medicare Original paga los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal, no ATRIO Freedom (PPO).</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención en un hospicio (continuación)</b></p> <p>Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio facturará a Medicare Original por los servicios que Medicare Original cubra. A usted se le facturará el costo compartido de Medicare Original.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su pronóstico terminal:</u> si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico terminal, el costo de estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan y cumple con las normas del plan (tal como en el caso que se requiera obtener una autorización previa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red, y cumple con las normas del plan para obtener dichos servicios, solo pagará la cantidad del costo compartido del plan para los servicios dentro de la red.</li> <li>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pagará el costo compartido del plan correspondiente al pago por servicios fuera de la red.</li> </ul>		



### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención en un hospicio (continuación)</b></p> <p><u>Para los servicios que están cubiertos por ATRIO Freedom (PPO), pero no por la Parte A o B de Medicare: ATRIO Freedom (PPO) seguirá cubriendo los servicios del plan que no estén cubiertos en la Parte A ni la Parte B, ya sea que estén relacionados o no con su pronóstico terminal. Usted paga la cantidad del costo compartido de su plan por estos servicios.</u></p> <p><b>Nota:</b> Si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionada con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p>		
<p> <b>Vacunas</b></p> <p>Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunas contra la neumonía.</li> <li>• Vacunas antigripales, una vez en cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, y vacunas antigripales adicionales si son médicamente necesarias.</li> <li>• Vacunas contra la hepatitis B si tiene un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.</li> <li>• Vacunas contra el COVID-19.</li> <li>• Otras vacunas si su salud está en peligro y si las vacunas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y el COVID-19.</p>	<p>Copago de \$0 para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y el COVID-19.</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados</b></p> <p>Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del doctor. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado. Usted está cubierto durante 90 días por período de beneficios para las hospitalizaciones cubiertas por Medicare. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería permanentes.</li> <li>• Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios).</li> <li>• Medicamentos.</li> <li>• Análisis de laboratorio.</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiología.</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos necesarios.</li> <li>• Uso de aparatos, como sillas de ruedas.</li> <li>• Costos de la sala de operaciones y de recuperación.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</li> <li>• Servicios por trastorno por consumo de sustancias para pacientes internados.</li> </ul>	<p>Para las hospitalizaciones cubiertas por Medicare, usted paga: Copago de \$100 por día para los días 1-5; copago de \$0 por día para los días 6-90.</p> <p>Para los días adicionales después de alcanzar el límite de beneficio cubierto por Medicare, usted paga un copago de \$0 por los días 91 y siguientes.</p>	<p>Para las hospitalizaciones cubiertas por Medicare, usted paga: 50% del costo total por hospitalización.</p> <p>Para los días adicionales después de alcanzar el límite de beneficio cubierto por Medicare, usted paga un copago de \$0 por los días 91 y siguientes.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En determinadas condiciones, se cubren los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón y pulmón, médula ósea, células madre, e intestinos y múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si usted es candidato para un trasplante.</li> <li>• Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos (al igual que otros componentes de la sangre) comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Servicios de doctores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Para ser un paciente internado, su proveedor debe hacer una orden por escrito para que lo ingresen formalmente como paciente internado en el hospital. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente hospitalizado o externo, consulte con el personal del hospital.</p>	<p>Si recibe atención hospitalaria en un hospital fuera de la red después de que su afección de emergencia se estabilice, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>	<p>Si recibe atención hospitalaria en un hospital fuera de la red después de que su afección de emergencia se estabilice, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</b></p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>Medicare Hospital Benefits</i> (Beneficios hospitalarios de Medicare). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet, en <a href="https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf">https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf</a>, o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>		
<p><b>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización. Recibe un máximo de 190 días de atención en un hospital psiquiátrico cubierta por Medicare de por vida. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes internados prestados en una unidad psiquiátrica de un hospital general.</p>	<p>Para las hospitalizaciones para atención de salud mental para pacientes internados cubiertas por Medicare, usted paga: Copago de \$100 por día para los días 1-5; copago de \$0 por día para los días 6-90.</p>	<p>Para las hospitalizaciones para atención de salud mental para pacientes internados cubiertas por Medicare, usted paga: 50% del costo total por hospitalización.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Beneficio de comidas</b></p> <p>ATRIO se asoció con Mom's Meals para proporcionar comidas que lo ayuden durante su recuperación tras un evento calificador.</p>	<p>Copago de \$0 para un máximo de 2 comidas por día durante 14 días (28 comidas por episodio). El beneficio puede usarse inmediatamente después de una cirugía u hospitalización, para una enfermedad crónica y para una afección actual o potencial que exige que el afiliado permanezca en su hogar durante un tiempo. No hay un límite para la cantidad de veces que le pueden aprobar este beneficio.</p>	<p>Copago de \$0 para un máximo de 2 comidas por día durante 14 días (28 comidas por episodio). El beneficio puede usarse inmediatamente después de una cirugía u hospitalización, para una enfermedad crónica y para una afección actual o potencial que exige que el afiliado permanezca en su hogar durante un tiempo. No hay un límite para la cantidad de veces que le pueden aprobar este beneficio.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Terapia médica nutricional</b></p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando lo indica su doctor.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier plan de Medicare Advantage o Medicare Original) y 2 horas cada año, después de este. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con una orden de un doctor. El doctor debe recetar estos servicios y renovar la orden todos los años si hay que continuar con el tratamiento el siguiente año calendario.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</b></p> <p>Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) se cubrirán para los beneficiarios elegibles de Medicare a través de todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de cambio de conducta de salud que brinda capacitación práctica sobre cambios en la dieta a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</p>	<p>Copago de \$0 para el beneficio del MDPP.</p>
<p><b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</b></p> <p>La Parte B de Medicare Original cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando recibe servicios de un doctor, un hospital para pacientes externos o un centro quirúrgico ambulatorio.</li> <li>• Insulina suministrada mediante un equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria).</li> </ul>	<p>En el caso de determinados medicamentos de la Parte B, es posible que primero tenga que probar otro medicamento.</p> <p>Del 0% al 20% del costo total de las insulinas de la Parte B de Medicare. Los costos compartidos para un suministro de un mes se limitan a \$35. No se aplican los deducibles por la categoría de servicio y el nivel del plan.</p>	<p>En el caso de determinados medicamentos de la Parte B, es posible que primero tenga que probar otro medicamento.</p> <p>50% del costo total para las insulinas de la Parte B de Medicare. Los costos compartidos para un suministro de un mes se limitan a \$35. No se aplican los deducibles por la categoría de servicio y el nivel del plan.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros medicamentos que usted se administra con equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por el plan.</li> <li>• El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi® (cuyo nombre genérico es lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite someterse a exploraciones y pruebas adicionales antes o durante el tratamiento, que podrían aumentar sus costos totales. Hable con su doctor sobre las exploraciones y pruebas que podría necesitar como parte de su tratamiento.</li> <li>• Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia.</li> <li>• Medicamentos inmunosupresores/para trasplantes: Medicare cubre el tratamiento con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó su trasplante de órgano. Debe tener la Parte A al momento del trasplante cubierto, y debe tener la Parte B al momento de recibir los medicamentos inmunosupresores. Tenga en cuenta que la cobertura para medicamentos de Medicare (Parte D) cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre.</li> </ul>	<p>Del 0% al 20% del costo total de los medicamentos de quimioterapia y radioterapia de la Parte B de Medicare.</p> <p>Del 0% al 20% del costo total de otros medicamentos de la Parte B de Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los medicamentos de quimioterapia y radioterapia de la Parte B de Medicare.</p> <p>50% del costo total de otros medicamentos de la Parte B de Medicare.</p>




**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el doctor confirme que se relacionó con la osteoporosis posmenopáusica y no puede administrarse usted mismo el medicamento.</li> <li>• Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un doctor los prepara y una persona correctamente capacitada (que puede ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada.</li> <li>• Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer que usted toma por vía oral si el mismo medicamento está disponible en formato inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo principio activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. A medida que aparezcan nuevos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer, es posible que la Parte B los cubra. Si la Parte B no los cubre, la Parte D lo hace.</li> </ul>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos orales para las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales para las náuseas que utilice como parte de un tratamiento de quimioterapia contra el cáncer si se administran antes, durante o en las 48 horas siguientes a la quimioterapia o si se utilizan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso para las náuseas.</li> <li>• Algunos medicamentos orales para el tratamiento de la enfermedad renal terminal (ESRD) si el mismo medicamento está disponible en formato inyectable y si el beneficio de ESRD de la Parte B lo cubre.</li> <li>• Medicamentos calcimiméticos en virtud del sistema de pago de ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv<sup>®</sup> y el medicamento oral Sensipar<sup>®</sup>.</li> <li>• Determinados medicamentos para diálisis en su hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario, y anestésicos tópicos.</li> <li>• Agentes estimuladores de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si padece enfermedad renal terminal (ESRD) o si necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con algunas otras afecciones (como Epogen<sup>®</sup>, Procrit<sup>®</sup>, Retacrit<sup>®</sup>, Epoetin Alfa, Aranesp<sup>®</sup>, Darbepoetin Alfa, Mircera<sup>®</sup> o metoxipolietilenglicol-epoetina beta).</li> </ul>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de deficiencias inmunitarias primarias.</li> <li>• Nutrición parenteral y enteral (intravenosa y por sonda).</li> </ul> <p>Mediante el siguiente enlace, accederá a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a tratamiento escalonado: <a href="http://atriohp.com">atriohp.com</a>.</p> <p>También cubrimos algunas vacunas en virtud de nuestro beneficio para medicamentos con receta de la Parte B.</p>		
<p> <b>Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua</b></p> <p>Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento se cubre 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 especialista o doctor de atención primaria.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad.</p>	<p>Copago de \$0 para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios del programa de tratamiento de opioides</b></p> <p>Los miembros de nuestro plan con un trastorno por consumo de opioides (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir cobertura para servicios de tratamiento del OUD a través de un Programa de tratamiento de opioides (Opioid Treatment Program, OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos agonistas y antagonistas de opioides aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de los Estados Unidos para el tratamiento asistido con medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT)</li> <li>• Suministro y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde)</li> <li>• Asesoramiento sobre el trastorno por consumo de sustancias</li> <li>• Terapia individual y grupal</li> <li>• Pruebas de toxicología</li> <li>• Actividades de admisión</li> <li>• Evaluaciones periódicas</li> </ul>	<p>Copago de \$10 para los servicios de tratamiento de opioides cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los servicios de tratamiento de opioides cubiertos por Medicare.</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiografías.</li> <li>• Radioterapia (radio e isótopos), incluidos los suministros y materiales de los técnicos.</li> <li>• Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes.</li> <li>• Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones.</li> <li>• Análisis de laboratorio.</li> <li>• Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos (al igual que otros componentes de la sangre) comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes externos.</li> </ul>	<p><b>Radiografías para pacientes externos</b> Copago de \$0 para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología terapéutica</b> Copago de \$20 para los servicios cubiertos por Medicare (como la radioterapia para el tratamiento del cáncer).</p> <p><b>Suministros médicos</b> 20% del costo total de los suministros cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de laboratorio</b> Copago de \$0 para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios hematológicos</b> Copago de \$0 para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Pruebas y procedimientos de diagnóstico</b> Copago de \$0 para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología de diagnóstico</b> Copago de \$0 a \$60 para los servicios cubiertos por Medicare (por ejemplo, MRI y CT).</p>	<p><b>Radiografías para pacientes externos</b> 50% del costo total de los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología terapéutica</b> 50% del costo total de los servicios cubiertos por Medicare (como la radioterapia para el tratamiento del cáncer).</p> <p><b>Suministros médicos</b> 50% del costo total de los suministros cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de laboratorio</b> Copago de \$0 para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios hematológicos</b> 50% del costo total de los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Pruebas y procedimientos de diagnóstico</b> 50% del costo total de los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología de diagnóstico</b> 50% del costo total de los servicios cubiertos por Medicare (por ejemplo, MRI y CT).</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Observación hospitalaria para pacientes externos</b></p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta.</p> <p>Para que los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación se cubren solo cuando se prestan a partir de la orden de un doctor o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos para el personal del hospital para ingresar a pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos.</p> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga las cantidades del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p>	<p>Copago de \$100 por hospitalización para los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Observación hospitalaria para pacientes externos (continuación)</b></p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>Medicare Hospital Benefits</i> (Beneficios hospitalarios de Medicare). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet, en <a href="https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf">https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf</a>, o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>		

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes externos</b></p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes externos de un hospital para diagnóstico y tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes externos, como servicios de observación o cirugía para pacientes externos.</li> <li>• Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital.</li> <li>• Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un doctor certifica que el tratamiento con internación podría ser requerido sin esta atención.</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital.</li> <li>• Suministros médicos, como entablillados y yesos.</li> <li>• Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga las cantidades del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p>	<p><b>Servicios de emergencia</b> Consulte la sección <i>Atención de emergencia</i>.</p> <p><b>Cirugía para pacientes externos</b> Consulte las filas <i>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios y Observación hospitalaria para pacientes externos</i>.</p> <p><b>Pruebas de laboratorio y de diagnóstico, radiografías, servicios de radiología y suministros médicos</b> Consulte la sección <i>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos</i>.</p> <p><b>Atención de salud mental y hospitalización parcial</b> Consulte las secciones <i>Atención de salud mental para pacientes externos y Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos</i>.</p>	<p><b>Servicios de emergencia</b> Consulte la sección <i>Atención de emergencia</i>.</p> <p><b>Cirugía para pacientes externos</b> Consulte las filas <i>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios y Observación hospitalaria para pacientes externos</i>.</p> <p><b>Pruebas de laboratorio y de diagnóstico, radiografías, servicios de radiología y suministros médicos</b> Consulte la sección <i>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos</i>.</p> <p><b>Atención de salud mental y hospitalización parcial</b> Consulte las secciones <i>Atención de salud mental para pacientes externos y Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos</i>.</p>



**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes externos (continuación)</b></p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>Medicare Hospital Benefits</i> (Beneficios hospitalarios de Medicare). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet, en <a href="https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf">https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf</a>, o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p><b>Medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar</b></p> <p>Consulte la sección <i>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</i>.</p>	<p><b>Medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar</b></p> <p>Consulte la sección <i>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</i>.</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención de salud mental para pacientes externos</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o doctor autorizado por el Estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, consejero profesional matriculado (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta de matrimonio y familia matriculado (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT), enfermero practicante (NP), asistente médico (PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado por Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable.</p>	<p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia individual con un psiquiatra cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia grupal con un psiquiatra cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia individual con un profesional de atención de salud mental (que no sea un psiquiatra) cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia grupal con un profesional de atención de salud mental (que no sea un psiquiatra) cubierta por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta de terapia individual con un psiquiatra cubierta por Medicare.</p> <p>50% del costo total de cada consulta de terapia grupal con un psiquiatra cubierta por Medicare.</p> <p>50% del costo total de cada consulta de terapia individual con un profesional de atención de salud mental (que no sea un psiquiatra) cubierta por Medicare.</p> <p>50% del costo total de cada consulta de terapia grupal con un profesional de atención de salud mental (que no sea un psiquiatra) cubierta por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes externos</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes externos se prestan en varios entornos para pacientes externos, como departamentos ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF).</p>	<p>Copago de \$0 para cada consulta de terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para cada consulta de fisioterapia o terapia del habla cubierta por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta de terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>50% del costo total de cada consulta de fisioterapia o terapia del habla cubierta por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios por trastorno por consumo de sustancias para pacientes externos</b></p> <p>La cobertura incluye los servicios de tratamiento que se prestan en un departamento para pacientes externos de un hospital a pacientes que, por ejemplo, recibieron el alta tras una hospitalización para el tratamiento de abuso de drogas o que requieren tratamiento, pero no necesitan la disponibilidad ni la intensidad de los servicios que se encuentran únicamente en un entorno hospitalario para pacientes internados.</p> <p>La cobertura disponible para estos servicios está sujeta a las mismas reglas que generalmente se aplican a la cobertura para servicios hospitalarios para pacientes externos.</p>	<p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$10 para cada consulta de terapia grupal cubierta por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>50% del costo total de cada consulta de terapia grupal cubierta por Medicare.</p>
<p><b>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios</b></p> <p><b>Nota:</b> Si se someterá a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor si lo considerarán un paciente internado o externo. A menos que el proveedor deje por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga las cantidades del costo compartido por cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un <i>paciente externo</i>.</p>	<p>Para los servicios cubiertos por Medicare en un centro quirúrgico ambulatorio, usted paga un copago de \$25.</p> <p>Para los servicios cubiertos por Medicare en un centro hospitalario para pacientes externos, usted paga un copago de \$0 a \$350.</p>	<p>Para los servicios cubiertos por Medicare en un centro quirúrgico ambulatorio, usted paga el 50% del costo total.</p> <p>Para los servicios cubiertos por Medicare en un centro hospitalario para pacientes externos, usted paga el 50% del costo total.</p>

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Artículos de venta libre (Over-the-Counter, OTC)</b></p> <p>Los artículos relacionados con la salud y los medicamentos sin receta que puede comprar de un catálogo y recibirlos por correo postal, o en comercios minoristas participantes.</p> <p>El catálogo y la lista de comercios minoristas participantes puede encontrarse en nuestro sitio web, en <b>atriohp.com</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> Su beneficio trimestral para artículos OTC no se aplica a los máximos que usted paga de su bolsillo. Una vez que utilice su bonificación, deberá pagar el costo restante o adicional y puede usar una tarjeta de crédito para abonar las cantidades excedentes.</p> <p>También cubrimos medicamentos OTC limitados que usted puede comprar en una farmacia. Estos medicamentos están enumerados en nuestro Formulario, en nuestro sitio web <b>atriohp.com</b>.</p> <p>La bonificación no utilizada no se pasa al próximo período de beneficios o año del plan. Asegúrese de usar su bonificación dentro del período de beneficios dado.</p> <p>Las compras OTC solo pueden hacerse en comercios minoristas participantes o a través de nuestro catálogo. Los comercios participantes solo se encuentran en los Estados Unidos.</p>	<p>\$100 de bonificación cada tres meses, que se acredita en su tarjeta Flex Card, para artículos OTC seleccionados (bonificación anual de \$400).</p>	

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos</b></p> <p>La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del doctor, terapeuta, terapeuta de matrimonio y familia matriculado (LMFT) o consejero profesional matriculado y es una alternativa a la hospitalización.</p> <p>El <i>servicio intensivo ambulatorio</i> es un programa estructurado de tratamiento activo de la salud conductual (mental) suministrado en el departamento para pacientes externos de un hospital, en 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 doctor, terapeuta, terapeuta de matrimonio y familia matriculado (LMFT) o consejero profesional matriculado, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</p>	<p>Copago de \$55 por día para servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total por día para servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Beneficio del Sistema de respuesta de emergencia personal (Personal Emergency Response System, PERS)</b></p> <p>Se exige autorización previa para el Sistema de respuesta de emergencia personal que no preste <b>LifeStation</b>.</p> <p>ATRIO Health Plan se asoció con <b>LifeStation</b> para ofrecer un dispositivo portátil de respuesta de emergencia personal que le permite recibir ayuda en cualquier momento simplemente presionando un botón. Estos dispositivos no necesitan que usted tenga un teléfono fijo, teléfono móvil ni conexión a Internet.</p> <p>Para acceder a este beneficio, simplemente llame directamente a <b>LifeStation</b> al <b>1-888-809-3112</b> (TTY: 711). De lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 8:00 p. m., PST.</p>	<p>Copago de \$0 para el beneficio del sistema de respuesta de emergencia personal (PERS).</p>	<p>Copago de \$0 para el beneficio del sistema de respuesta de emergencia personal (PERS).</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de doctores o profesionales, incluidas consultas al consultorio del doctor</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios quirúrgicos o de atención médica necesarios llevados a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación.</li> <li>• Consultas con un especialista, y diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista.</li> <li>• Exámenes auditivos básicos y del equilibrio realizados por su especialista, si el doctor así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico.</li> <li>• Algunos servicios de telesalud, incluidas las consultas, el diagnóstico y el tratamiento de parte de un doctor o especialista, para pacientes en determinadas zonas rurales u otros lugares aprobados por Medicare.</li> <li>• Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal terminal para los miembros que se realizan diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro.</li> <li>• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, sin importar su ubicación.</li> </ul>	<p>Copago de \$0 para cada consulta de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$25 para cada consulta a especialistas cubierta por Medicare.</p> <p>Por cada consulta cubierta por Medicare con otros profesionales de atención médica (por ejemplo, enfermeros practicantes y asistentes médicos), usted paga un copago de \$20.</p>	<p>Copago de \$50 para cada consulta de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$50 para cada consulta a especialistas cubierta por Medicare.</p> <p>Por cada consulta cubierta por Medicare con otros profesionales de atención médica (por ejemplo, enfermeros practicantes y asistentes médicos), usted paga el 50% del costo total.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**


Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de doctores o profesionales, incluidas consultas al consultorio del doctor (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por consumo de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación.</li> <li>• Servicios de telesalud para el diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tiene una consulta en persona durante los 6 meses previos a su primera consulta de telesalud.</li> <li>○ Tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud.</li> <li>○ Se pueden realizar excepciones a lo mencionado anteriormente en determinadas circunstancias.</li> </ul> </li> <li>• Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionados por Clínicas de salud rurales y Centros de salud federalmente calificados.</li> <li>• Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) de 5 a 10 minutos con su doctor <b><u>en los siguientes casos</u></b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted no es un paciente nuevo y</li> <li>○ El control no está relacionado con una consulta al consultorio de los últimos 7 días y</li> <li>○ El control no da lugar a una consulta al consultorio dentro de las próximas 24 horas o a la cita disponible más cercana.</li> </ul> </li> </ul>		



**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de doctores o profesionales, incluidas consultas al consultorio del doctor (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de videos o imágenes que usted envíe a su doctor, incluida la interpretación y el seguimiento del doctor dentro de las 24 horas <b><u>en los siguientes casos:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted no es un paciente nuevo y</li> <li>○ La evaluación no está relacionada con una consulta al consultorio de los últimos 7 días y</li> <li>○ La evaluación no da lugar a una consulta al consultorio dentro de las próximas 24 horas o a la cita disponible más cercana.</li> </ul> </li> <li>• Consultas que su doctor tenga con otros doctores por teléfono, Internet o registro de salud electrónico.</li> <li>• Segunda opinión de un proveedor de otra red antes de la cirugía.</li> <li>• Atención dental que no es de rutina (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de la mandíbula o de las estructuras relacionadas, la consolidación de fracturas de la mandíbula o de los huesos faciales, la extracción de dientes para preparar la mandíbula para los tratamientos de radioterapia para la enfermedad neoplásica maligna o los servicios que estarían cubiertos si los prestara un doctor).</li> </ul>		


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de podiatría</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos).</li> <li>• Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores.</li> </ul>	<p>Copago de \$5 para cada consulta cubierta por Medicare para servicios de podiatría.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta cubierta por Medicare para servicios de podiatría.</p>
<p> <b>Pruebas de detección de cáncer de próstata</b></p> <p>Para los hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos incluyen los siguientes (una vez cada 12 meses):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tacto rectal.</li> <li>• Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA).</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis anual del PSA.</p> <p>Copago de \$0 para un tacto rectal anual cubierto por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para el análisis anual del PSA.</p> <p>Copago de \$0 para un tacto rectal anual cubierto por Medicare.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados</b></p> <p>Dispositivos (no dentales) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, las pruebas, la adaptación o el entrenamiento en el uso de dispositivos protésicos y ortésicos, así como también las bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, férulas, 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. También se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas; para obtener más detalles, consulte <b>Atención de la vista</b> más adelante en esta sección.</p>	<p>20% del costo total de los dispositivos protésicos y ortésicos cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo total de los suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de los dispositivos protésicos y ortésicos cubiertos por Medicare.</p> <p>50% del costo total de los suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar</b></p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a muy grave y tienen una orden para la rehabilitación pulmonar del doctor que atiende la enfermedad respiratoria crónica.</p>	<p>Copago de \$5 para cada consulta cubierta por Medicare para servicios de rehabilitación pulmonar.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta cubierta por Medicare para servicios de rehabilitación pulmonar.</p>


**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol pero que no son dependientes.</p> <p>Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta cuatro sesiones breves de asesoramiento personales al año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindadas por un doctor o profesional de atención primaria calificado en un establecimiento de atención primaria.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)</b></p> <p>Para las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) cada 12 meses.</p> <p><b>Los miembros elegibles deben cumplir con los siguientes requisitos:</b> tener entre 50 y 77 años y no tener signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tener antecedentes como fumadores de tabaco de, al menos, 20 años/paquete y ser fumadores actualmente o haber dejado de fumar en los últimos 15 años, y recibir una orden de parte de un doctor o un profesional no doctor calificado para realizarse una LDCT durante una consulta de asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas, que cumpla con los criterios de Medicare para dichas consultas.</p> <p><i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de detección con LDCT inicial:</i> el miembro debe recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT, que puede proporcionar un doctor o profesional no doctor calificado durante cualquier consulta apropiada. Si un doctor o profesional no doctor calificado elige realizar una consulta de asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare ni para la LDCT.</p>	<p>Copago de \$0 para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LDCT.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</b></p> <p>Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección se cubren para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que corren un mayor riesgo de tener ETS cuando un proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones personales superintensivas de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos al año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de sufrir infecciones por ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si las brinda un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como en el consultorio de un doctor.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubierto por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para el beneficio preventivo de pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubierto por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios para tratar enfermedades renales</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 etapa IV, cuando son remitidos por su doctor, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida.</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal 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).</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se lo ingresa al hospital para recibir atención especial).</li> <li>• Capacitación para autodiálisis (incluye su capacitación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar).</li> <li>• Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar.</li> </ul>	<p>Copago de \$0 para servicios educativos sobre la enfermedad renal cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo total de los servicios de diálisis cubiertos por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para servicios educativos sobre la enfermedad renal cubiertos por Medicare.</p> <p>50% del costo total de los servicios de diálisis cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios para tratar enfermedades renales (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de trabajadores 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).</li> </ul> <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección <b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare.</b></p>		




### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención en un Centro de Enfermería Especializada (Skilled Nursing Facility, SNF)</b></p> <p>(En el Capítulo 10 de este documento, encontrará una definición de Centro de Enfermería Especializada. En ocasiones, los Centros de Enfermería Especializada suelen denominarse SNF).</p> <p>Usted está cubierto durante 100 días por período de beneficios para las hospitalizaciones en un SNF cubiertas por Medicare. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería especializada.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <li>• Medicamentos administrados como parte del plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre).</li> <li>• Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos (al igual que otros componentes de la sangre) comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos que suelen proporcionar los SNF.</li> <li>• Análisis de laboratorio que suelen hacerse en los SNF.</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiología que suelen hacerse en los SNF.</li> </ul>	<p>No se requiere hospitalización previa al ingreso.</p> <p>Para las hospitalizaciones en un SNF cubiertas por Medicare, usted paga: Copago de \$0 por día para los días 1-20; copago de \$100 por día para los días 21-100.</p>	<p>No se requiere hospitalización previa al ingreso.</p> <p>Para las hospitalizaciones en un SNF cubiertas por Medicare, usted paga: 50% del costo total por hospitalización.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención en un Centro de Enfermería Especializada (SNF) (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que suelen proporcionar los SNF.</li> <li>• Servicios de doctores o profesionales.</li> </ul> <p>Generalmente, los servicios en un SNF los obtendrá en centros de la red. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, usted podrá pagar el costo compartido dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red, si dicho centro acepta las cantidades de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un centro de cuidados o una comunidad de atención continua para jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que preste servicios de un Centro de Enfermería Especializada).</li> <li>• Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital.</li> </ul>		

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</b></p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo en un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas en persona.</p> <p><u>Si consume tabaco y le diagnosticaron una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando algún medicamento que pueda resultar afectado por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para abandonar el hábito. Cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo en un período de 12 meses; no obstante, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas en persona.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>	<p>Copago de \$0 para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Tratamiento con ejercicios supervisados (SET)</b></p> <p>El tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierto para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (Peripheral Artery Disease, PAD) sintomática.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistir en sesiones que duren entre 30 y 60 minutos y que consten de un programa de kinesioterapia para PAD en pacientes con claudicación.</li> <li>• Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio de un doctor.</li> <li>• Ser proporcionado por el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen a los daños y que esté capacitado en kinesioterapia para la PAD.</li> <li>• Estar bajo la supervisión directa de un doctor, asistente médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica, que debe estar capacitado en reanimación cardiopulmonar básica y avanzada.</li> </ul> <p>El SET podría cubrirse por 36 sesiones adicionales en un período de tiempo extendido, más allá de las 36 sesiones en 12 semanas, si un proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.</p>	<p>Copago de \$5 para cada consulta de SET cubierta por Medicare.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta de SET cubierta por Medicare.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de transporte (de rutina)</b></p> <p>Nuestro Plan se asoció con <b>SafeRide</b> para brindar viajes relacionados con la salud que no sean de emergencia.</p> <p>Se debe usar <b>SafeRide</b> para que este beneficio esté cubierto.</p> <p>Los lugares relacionados con la salud incluyen establecimientos para hospitalizaciones y centros médicos. Para los viajes, se pueden utilizar taxis, servicios de uso compartido de vehículo, furgonetas y transporte médico que no sea de emergencia, según lo determine nuestro socio de transporte. Uber y Lyft son parte de la red de <b>SafeRide</b> y están sujetos a disponibilidad.</p> <p>Para programar un viaje o averiguar cuántos viajes le quedan para el año (saldo de viajes), llame al <b>1-888-617-0467</b> de lunes a sábados, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora local, o por Internet en <a href="http://atriohp.com">atriohp.com</a>.</p> <p>Los viajes se deben programar con al menos 48 horas de anticipación. Los viajes programados con menos de 48 horas de anticipación estarán sujetos a disponibilidad. Debe cancelar los viajes al menos 3 horas antes de la hora de recogida prevista. De lo contrario, el viaje se deducirá de su saldo de viajes anual. Los viajes se limitan a viajes sencillos de 75 millas, a menos que el plan los apruebe.</p>	<p>Copago de \$0 para 24 viajes sencillos al año a lugares relacionados con la salud aprobados por el plan usando taxis, servicios de uso compartido de vehículos, furgonetas y transporte médico.</p>	<p>Copago de \$0 para 24 viajes sencillos al año a lugares relacionados con la salud aprobados por el plan usando taxis, servicios de uso compartido de vehículos, furgonetas y transporte médico. ATRIO Health Plans debe autorizar los viajes no programados usando <b>SafeRide</b> con 72 horas de antelación y se debe presentar un recibo a ATRIO Health Plans para el reembolso. Los viajes fuera de la red se incluyen en los mismos 24 viajes sencillos al año a centros relacionados con la salud aprobados por el plan.</p>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Servicios de urgencia</b></p> <p>Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia se considera un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o si no es razonable obtener tal servicio por parte de los proveedores de la red con quienes el plan tiene contrato teniendo en cuenta el momento, el lugar y las circunstancias, incluso si se encuentra dentro del área de servicio del plan. Su plan debe cubrir los servicios de urgencia y cobrarle únicamente los costos compartidos dentro de la red. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias a los proveedores, como los controles anuales, no se consideran servicios de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.</p> <p>La atención de urgencia está cubierta en todo el mundo. Para obtener más información, consulte la sección <b>Servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo</b>.</p>	<p>Copago de \$30 para cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>El costo compartido de los servicios de atención de urgencia no se aplica si lo ingresan en el hospital en el plazo de 24 horas por la misma afección.</p>	

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)


Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención de la vista (cubierta por Medicare)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de doctores para pacientes externos para el diagnóstico y el 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.</li> <li>• 🍏 Para las personas que tienen alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas que tienen alto riesgo de padecer glaucoma son: las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas diabéticas, los afroamericanos de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más.</li> <li>• Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética al año.</li> <li>• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular (si se somete a dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía ni comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía).</li> </ul>	<p><b>Atención de la vista cubierta por Medicare</b></p> <p>Copago de \$0 para cada examen de la vista para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos.</p> <p>Copago de \$0 para una prueba anual de glaucoma.</p> <p>Copago de \$0 para un par de anteojos o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas.</p>	<p><b>Atención de la vista cubierta por Medicare</b></p> <p>50% del costo total de cada examen de la vista para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos.</p> <p>Copago de \$0 para una prueba anual de glaucoma.</p> <p>50% del costo total de un par de anteojos o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas.</p>

### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p><b>Atención de la vista (beneficio de rutina)</b></p> <p>Nuestro Plan se asoció con <b>VSP Vision Care</b> para prestar servicios de anteojos y lentes de contacto de rutina, que incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes de la vista de rutina: 1 examen al año</li> <li>• Anteojos (lentes y marcos): un par por año <b>O</b></li> <li>• Lentes de contacto: un par por año</li> <li>• Reemplazos de anteojos y lentes de contacto</li> </ul> <p>Para usar estos beneficios adicionales, debe utilizar un <b>proveedor de la red VSP Advantage</b>. Para encontrar un proveedor de la red en su zona y obtener más información sobre estos beneficios, comuníquese con <b>VSP al 1-844-344-0572 (TTY 711)</b> todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, o visite <b>atriohp.com</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> Las lentes de contacto reemplazan los anteojos (<b>lentes y marcos</b>). Las lentes de contacto visualmente necesarias están cubiertas en vez de los anteojos. Todos los lentes básicos de los anteojos monofocales, bifocales alineados, trifocales alineados y lenticulares están cubiertos de forma total.</p> <p><b>Reemplazos:</b> Los lentes progresivos estándar están cubiertos de forma total.</p>	<p>Copago de \$0 para cada consulta para un examen de la vista de rutina.</p> <p>Las cantidades máximas de cobertura del plan dentro de la red son de \$100 al año para las lentes de contacto no cubiertas por Medicare y \$200 al año para los anteojos no cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para anteojos de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para lentes de contacto de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para reemplazos.</p>	<p>50% del costo total de cada consulta para un examen de la vista de rutina.</p> <p>Las cantidades máximas de cobertura del plan dentro de la red son de \$100 al año para las lentes de contacto no cubiertas por Medicare y \$200 al año para los anteojos no cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para anteojos de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para lentes de contacto de rutina.</p> <p>Del 0% al 50% del costo total para reemplazos.</p>



### Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios	
	Dentro de la red	Fuera de la red
<p> <b>Consulta preventiva Bienvenido a Medicare</b></p> <p>El plan cubre la consulta preventiva única <i>Bienvenido a Medicare</i>. La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y remisiones a otro tipo de atención si fuera necesario.</p> <p><b>Importante:</b> Cubrimos la consulta 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 personal del consultorio de su doctor que le gustaría programar su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p>	<p>Copago de \$0 para la consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p>
<p><b>Servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo</b></p> <p>El beneficio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de emergencia</li> <li>• Atención de urgencia</li> </ul> <p>El beneficio <b>no</b> incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El traslado para regresar a los Estados Unidos de otro país no está cubierto.</li> <li>• Los tratamientos preprogramados y preplanificados (incluida diálisis para una afección continua) o los procedimientos electivos no están cubiertos.</li> <li>• Los servicios que presta un odontólogo no están cubiertos.</li> </ul>	<p>Cantidad máxima de cobertura del beneficio del plan de \$250,000 por año para el beneficio en todo el mundo.</p> <p>Copago de \$120 para cada consulta de atención de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. El costo compartido de los servicios de sala de emergencias en todo el mundo no se aplica si lo ingresan en el hospital en el plazo de 24 horas por la misma afección.</p> <p>Copago de \$120 para cada consulta de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. El costo compartido de los servicios de atención de urgencia en todo el mundo no se aplica si lo ingresan en el hospital en el plazo de 24 horas por la misma afección.</p>	

## Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

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

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

Esta sección le informa qué servicios están *excluidos* de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no cubre el plan.

La siguiente tabla enumera los servicios y artículos que no están cubiertos en ninguna circunstancia o que solo están cubiertos en determinadas circunstancias.

Si usted obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos por su cuenta, salvo determinadas circunstancias que se enumeran a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en una sala de emergencia, los servicios excluidos igualmente no se cubrirán y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si se apela el servicio y se decide en la apelación que se trata de un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado sobre no prestar cobertura para un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 7 de este documento).

Servicios no cubiertos por Medicare	No está cubierto en ninguna circunstancia	Cubiertos únicamente en condiciones específicas
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.	No está cubierto en ninguna circunstancia	
Cirugía o procedimientos cosméticos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado.</li> <li>Se cubren todas las etapas de reconstrucción de mamas después de una mastectomía, como así también la de la mama no afectada para producir una apariencia simétrica.</li> </ul>

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b>	<b>Cubiertos únicamente en condiciones específicas</b>
<p>Cuidado asistencial.</p> <p>El cuidado asistencial es la atención personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico cualificado, como los cuidados que le ayudan con las actividades de la vida diaria, como bañarse o vestirse.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Cuidado de los pies de rutina.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).</li> </ul>
<p>Habitación privada en un hospital.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubierta únicamente cuando es médicamente necesaria.</li> </ul>
<p>Los cargos cobrados para recibir atención por sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Los servicios de empleada doméstica incluyen ayuda básica en el hogar, incluidas las tareas domésticas sencillas o la preparación de comidas livianas.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Objetos personales en su habitación del hospital o Centro de Enfermería Especializada, como un teléfono o un televisor.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	

**Capítulo 4 Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b>	<b>Cubiertos únicamente en condiciones específicas</b>
<p>Procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales, equipos y medicamentos.</p> <p>Los productos y los procedimientos experimentales son aquellos que Medicare Original determina que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicare Original podría cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan.</li> </ul> <p>(Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3).</p>
<p>Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Servicios naturopáticos (utilizan tratamientos naturales o alternativos).</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Servicios no considerados razonables ni necesarios de acuerdo con los estándares de Medicare Original.</p>	<p><b>No está cubierto en ninguna circunstancia</b></p>	
<p>Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapatos que forman parte de una pierna ortopédica y están incluidos en el costo de la órtesis. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen enfermedad de pie diabético.</li> </ul>

## CAPÍTULO 5:

*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos*

**Capítulo 5 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos**

---

**SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos**

---

A veces, cuando reciba atención médica, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, se dará cuenta de que ha pagado más de lo que pensaba que debía pagar según las normas de cobertura del plan, o puede recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (a la acción de devolver el dinero a menudo se la llama *reembolsar*). Es su derecho que nuestro plan le haga un reembolso cada vez que usted pague más de la cantidad que le corresponde de los costos de servicios médicos que estén cubiertos por el plan. Es posible que haya plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También habrá veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que se le prestó, o tal vez por más de la parte que le corresponde pagar del costo compartido, tal como se indica en este documento. Primero, intente resolver la factura con el proveedor. Si esto no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios se deben cubrir. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarla, se lo notificaremos al proveedor. Nunca debería pagar más del costo compartido permitido por el plan. Si se trata de un proveedor contratado, usted sigue teniendo derecho a recibir tratamiento.

Estos son ejemplos de situaciones en las que puede tener que solicitarle al plan que le haga un reembolso o que pague una factura que usted recibió:

**1. Cuando haya recibido atención médica de un proveedor que no pertenezca a la red de nuestro plan**

Cuando reciba atención de un proveedor que no sea parte de nuestra red, usted será responsable de pagar solo su parte del costo. (Su parte del costo puede ser más alta para un proveedor que no pertenece a 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 al plan.

- Los proveedores de emergencias están legalmente obligados a prestar atención de emergencia. Usted solo debe pagar la parte del costo que le corresponde por servicios de emergencia o de urgencia. Si paga la cantidad total en el momento de recibir el servicio, pídanos que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Podría recibir una factura del proveedor en la que le pida pagar una cantidad que usted considera que no debe. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
  - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.
  - Si ya ha pagado más de lo que le corresponde pagar del costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos la parte del costo que nos corresponde pagar.

## Capítulo 5 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos

---

- Tenga en cuenta lo siguiente: Aunque puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, ese proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Salvo en situaciones que requieran atención de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare. Si el proveedor no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba.

### 2. Cuando un proveedor de la red le envíe una factura que usted considera que no debe pagar

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan y pedirle a usted solo su parte del costo. Sin embargo, a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo tiene que pagar la cantidad del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, lo que se denomina *facturación de saldos*. Esta protección (en la que usted nunca paga más que la cantidad de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuya cantidad usted considere que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos pondremos en contacto directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que pagó y la que debe según el plan.

### 3. Si se inscribe retroactivamente en nuestro plan

Algunas veces, la inscripción de una persona en el 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 pasado).

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde. Deberá enviarnos cierta documentación, tal como recibos y facturas, para que coordinemos su reembolso.

Todos los ejemplos anteriores corresponden a tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 7 de este documento posee información sobre cómo presentar una apelación.

## Capítulo 5 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos

---

### SECCIÓN 2      **Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que usted recibió**

---

Usted puede pedirnos un reembolso enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, incluya su factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es aconsejable hacer una copia de su factura y de los recibos para sus registros. **Debe presentar su reclamación en el plazo de 365 días** a partir de la fecha en que recibió el servicio o el artículo. Para asegurarse de darnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para hacer su solicitud de pago.

- No debe utilizar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información más rápido.
- Puede descargar una copia del formulario de nuestro sitio web ([atriohp.com](http://atriohp.com)) o llamar a Servicios para los Miembros y solicitar el formulario.

Envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo de pago a esta dirección:

#### **Atención médica:**

ATRIO Health Plans  
550 Hawthorne Ave SE  
Suite 140  
Salem, OR 97301

### SECCIÓN 3      **Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no**

---

<b>Sección 3.1      Comprobamos si debemos cubrir el servicio y cuánto debemos</b>
--

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

- Si decidimos que la atención médica está cubierta y que usted ha cumplido con todas las normas, pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Si usted ya ha pagado el servicio, le enviaremos por correo su reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Si aún no ha pagado el servicio, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.
- Si tomamos la decisión de *no* cubrir la atención médica, o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Le enviaremos una carta explicando las razones por las que no le enviaremos el pago y su derecho a apelar esa decisión.



**Capítulo 5 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos cubiertos**

---

**Sección 3.2****Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica, usted puede presentar una apelación**

Si piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o con la cantidad que le pagaremos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos 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 obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 7 de este documento.

# CAPÍTULO 6:

## *Sus derechos y responsabilidades*

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

---

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

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y conforme a sus sensibilidades culturales (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en tamaño de letra grande, en otros formatos alternativos, etc.)</b>
--------------------	---

Su plan tiene la obligación de garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de forma culturalmente competente y sean accesibles para todos los miembros, incluidos los que tienen un dominio limitado del inglés, una capacidad limitada de lectura, una incapacidad auditiva o un origen cultural y étnico diverso. Algunos ejemplos de cómo un plan puede cumplir estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de intérprete, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder a las preguntas de los miembros que no hablan inglés. Este documento está disponible en español de forma gratuita. También podemos proporcionarle información en braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos, sin costo alguno, si lo necesita. Debemos proporcionarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicios para los Miembros.

Nuestro plan tiene la obligación de ofrecer a las mujeres inscritas la opción de acceder directamente a un especialista en salud de las mujeres dentro de la red para servicios de atención médica preventivos y de rutina.

Si los proveedores de una especialidad determinada no se encuentran disponibles en la red del plan, es responsabilidad del plan localizar proveedores de la especialidad fuera de la red que le proporcionen la atención necesaria. En este caso, solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red del plan que cubran un servicio que usted necesita, comuníquese con el plan para que le informen sobre dónde acudir para obtener este servicio con un costo compartido dentro de la red.

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llámenos para presentar un reclamo ante Servicios para los Miembros al 1-877-672-8620 (TTY 711) o envíenos un correo electrónico a [appealsgrievances@atriohp.com](mailto:appealsgrievances@atriohp.com). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

<b>Section 1.1</b>	<b>We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, in braille, in large print, or other alternate formats, etc.)</b>
--------------------	--

Your 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 a plan may meet these accessibility requirements include, but are not limited to: provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. This document is available for free in Spanish. We can also give you information in braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Member Services.

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with ATRIO Member Services at 1-877-672-8620 (TTY 711). You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

<b>Sección 1.2</b>	<b>Debemos asegurarnos de que usted tenga acceso oportuno a los servicios cubiertos</b>
--------------------	---

Usted tiene derecho a elegir un proveedor de la red del plan para su atención.

Usted tiene derecho a programar citas y recibir los servicios cubiertos de sus proveedores *en un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de especialistas cuando necesite dicha atención.

Si usted considera que no está recibiendo su atención médica en un plazo razonable, la Sección 9 del Capítulo 7 de este documento le explica lo que puede hacer.

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades****Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información de salud personal**

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

- Su información de salud personal incluye la información personal que nos suministró cuando se inscribió en este plan, así como sus registros médicos y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y el control de cómo 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.
- Salvo por las circunstancias enumeradas a continuación, si tenemos la intención de suministrar su información de salud a otra persona que no le brinde atención ni pague por ella, *tenemos la obligación de pedir por escrito su autorización, o la de la persona a la que le haya dado poder legal para tomar decisiones en su nombre, antes de hacerlo.*
- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por la ley.
  - Se nos exige dar a conocer información de salud a agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
  - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige proporcionarle a Medicare su información de salud. Si Medicare da a conocer su información para una investigación u otros usos, lo hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales. Generalmente, esto requiere que la información que lo identifica de manera exclusiva no se comparta.

**Usted puede ver la información en sus registros y saber cómo se ha compartido con otros**

Usted tiene derecho a ver sus registros médicos conservados en el plan y a obtener una copia de ellos. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer copias. Usted también tiene derecho a pedirnos que agreguemos información o que corrijamos sus registros médicos. Si nos pide que hagamos esto, trabajaremos con su proveedor de atención médica para decidir si los cambios deben realizarse o no.

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicios para los Miembros.

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

Puede encontrar una copia de nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad en nuestro sitio web, en [atriohp.com](http://atriohp.com).

<b>Sección 1.4</b>	<b>Debemos proporcionarle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos</b>
--------------------	--

Como miembro de ATRIO Freedom (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 los Miembros:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información sobre nuestros proveedores de la red.** Usted tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores de nuestra red y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información acerca de su cobertura y de las normas que debe cumplir para usarla.** Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre los servicios médicos.
- **Información sobre los motivos por los que algo no se cubre y lo que puede hacer al respecto.** El Capítulo 7 proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito de por qué un servicio médico no se encuentra cubierto o su cobertura está restringida. El Capítulo 7 también ofrece información sobre cómo pedirnos que modifiquemos una decisión, lo que también se denomina “apelación”.

<b>Sección 1.5</b>	<b>Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención</b>
--------------------	---

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

Usted tiene derecho a obtener información completa de sus doctores y de otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicar su afección y sus opciones de tratamiento *de una 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 doctores acerca de qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos son los siguientes:

- **Conocer todas sus opciones.** Tiene derecho a que le informen todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, independientemente de su precio o de si nuestro plan las cubre.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen los riesgos involucrados en su atención médica. Deben informarle por adelantado si alguna atención médica o

## Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades

---

tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.

- **Poder decir “no”.** Tiene derecho a negarse a recibir un tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su doctor le aconseja quedarse. Desde luego que, si rechaza un tratamiento, 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 sí 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 hacer lo siguiente:

- Llenar un formulario por escrito para otorgarle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** en caso de que alguna vez usted no pueda tomar decisiones por sí mismo.
- **Darles a sus doctores instrucciones por escrito** acerca de cómo desea que manejen su atención médica en caso de que usted no pueda tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación en estos casos se denominan **instrucciones anticipadas**. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos como el **testamento vital** y el **poder de representación para la atención médica** son ejemplos de instrucciones anticipadas.

### **Si desea utilizar una instrucción anticipada para dar a conocer sus instrucciones, esto es lo que debe hacer:**

- **Obtener el formulario.** Puede obtener un formulario de instrucciones anticipadas de su abogado, de un asistente social o de algunas tiendas de artículos para oficina. A veces, se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Debería considerar solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregarles copias a las personas pertinentes.** Debe entregarles una copia del formulario a su doctor y a la persona que nombre en el formulario capaz de tomar las decisiones por usted si usted no puede. Quizás desee darles copias a algunos amigos cercanos o a miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

Si sabe con anticipación que deberá hospitalizarse y ha firmado instrucciones anticipadas, **lleve una copia cuando vaya al hospital.**

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

**Recuerde que usted decide si desea llenar un formulario de instrucciones anticipadas** (inclusive si desea firmar uno estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no instrucciones anticipadas.

**¿Qué sucede si no se siguen sus instrucciones?**

Si ha firmado instrucciones anticipadas y cree que un doctor o el hospital no han respetado las instrucciones que allí se indican, puede presentar una queja ante la Oficina de la Calidad de la Atención Médica y el Cumplimiento (Bureau of Health Care Quality and Compliance) de Nevada.

<b>Sección 1.6</b>	<b>Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos decisiones que hayamos tomado</b>
--------------------	---

Si tiene algún problema, inquietud o queja y necesita realizar una solicitud de cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 7 de este documento le indica lo que puede hacer. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación o una queja, **estamos obligados a tratarlo con imparcialidad.**

<b>Sección 1.7</b>	<b>¿Qué puede hacer si siente que lo están tratando injustamente o que no se están respetando sus derechos?</b>
--------------------	---

**Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

Si siente que no se le ha tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual o nacionalidad, debe llamar 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 la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

**¿Se trata de algo diferente?**

Si siente que no lo han tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que esté enfrentando:

- Puede llamar a **Servicios para los Miembros.**



**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener más detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O bien, **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

<b>Sección 1.8</b>	<b>Cómo obtener más información sobre sus derechos</b>
--------------------	--

Hay varios lugares donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicios para los Miembros**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener más detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
  - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Medicare Rights & Protections” (Derechos y protecciones de Medicare). (La publicación está disponible en [www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf](http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf)).
  - O bien, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

---

## **SECCIÓN 2**      **Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan**

---

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

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y con las normas que debe cumplir para obtenerlos.** Utilice esta *Evidencia de Cobertura* para obtener información sobre lo que se cubre y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 contienen información sobre los servicios médicos.
- **Si, además de nuestro plan, tiene cobertura de otro seguro de salud u otra cobertura para medicamentos con receta, debe comunicárnoslo.** El Capítulo 1 le brinda información sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Dígales al doctor y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de membresía del plan cada vez que obtenga atención médica.
- **Permita que sus doctores y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
  - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus doctores y otros proveedores de atención médica sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus doctores hayan acordado.

**Capítulo 6 Sus derechos y responsabilidades**

---

- Asegúrese de que los doctores conozcan todos los medicamentos que esté tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
- Si tiene preguntas, no dude en hacerlas y obtener una respuesta que sea capaz de comprender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su doctor, de los hospitales y de otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
  - Debe continuar pagando sus primas de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
  - Para algunos de sus servicios médicos cubiertos por el plan, usted debe pagar la parte que le corresponde del costo al recibir el servicio.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio del plan, debemos estar al tanto de esto** para mantener actualizado su registro de membresía y para saber cómo podemos comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro del plan.**
- Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).

## CAPÍTULO 7:

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

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### SECCIÓN 1 Introducción

---

#### Sección 1.1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una inquietud

Este capítulo explica dos tipos de procesos para el manejo de problemas e inquietudes:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**, también denominadas reclamos.

Ambos procesos han sido autorizados por Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

La guía de la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso correcto a seguir y lo que debería hacer.

#### Sección 1.2 Acerca de los términos legales

Existe terminología legal para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender. Para facilitar las cosas, este capítulo:

- Utiliza palabras más simples, en vez de utilizar ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo, aparece presentar una queja en lugar de interponer un reclamo, decisión de cobertura en lugar de determinación de la organización y organización de revisión independiente en lugar de *Entidad de revisión independiente*.
- También se evita al máximo el uso de abreviaturas.

No obstante, puede resultarle útil, y a veces es bastante importante, conocer los términos legales correctos. Saber qué términos emplear le permitirá comunicarse con mayor precisión y obtener la ayuda o información adecuadas para usted. Para ayudarlo a saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para el manejo de determinados tipos de situaciones.

### SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada

---

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le brindamos, tenemos la obligación de respetar su derecho a reclamar. Por lo tanto, siempre debe dirigirse al Servicio de Atención al Cliente para obtener ayuda. Sin embargo, en algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. A continuación, se incluyen dos entidades que pueden ayudarlo.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP)

Cada estado cuenta con un programa gubernamental conformado por 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 prestados por los asesores del SHIP son gratuitos. Encontrará números de teléfono y URL de sitios web en la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento.

### Medicare

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

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

---

## SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?

---

Si tiene un problema o una inquietud, solo tiene que leer las partes del capítulo que se aplican a su situación. La guía siguiente le será útil.

---

### ¿Su problema o inquietud tiene que ver con sus beneficios o su cobertura?

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

**Sí.**

Vaya a la sección siguiente de este capítulo, **Sección 4, Guía sobre los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones.**

**No.**

Vaya a la **Sección 9** al final de este capítulo: **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio de Atención al Cliente u otras inquietudes.**

---

**DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES****SECCIÓN 4 Guía sobre los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones****Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general**

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 hacemos referencia a los artículos, servicios y medicamentos con receta de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted debe usar el proceso de decisión de cobertura y apelaciones para asuntos tales como determinar si algo tiene cobertura o no y la forma en que se cubre.

**Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir beneficios**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y su cobertura o con relación a la cantidad que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su doctor de la red del plan lo remite a un especialista médico que no pertenece a la red, esta remisión se considera una decisión de cobertura favorable a menos que su doctor de la red pueda demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico, o que la *Evidencia de Cobertura* deje claro que el servicio al cual fue remitido no está cubierto bajo ninguna condición. Usted o su doctor, además, puede contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su doctor no está seguro de que cubramos un servicio médico en particular, o se rehúsa a brindar atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos un tipo de atención médica antes de recibirla, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas, la solicitud de una decisión de cobertura será rechazada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud son: si la solicitud está incompleta; si alguien hace 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 decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se ha rechazado la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Tomamos una decisión de cobertura por usted 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 que ya no está cubierta por Medicare para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

**Cómo presentar una apelación**

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de recibir un beneficio, y usted no se siente satisfecho, puede *apelar* la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. En ciertas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una *apelación rápida* o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión original.

Cuando apela una decisión por primera vez, se denomina apelación de Nivel 1. En este tipo de apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para comprobar si cumplimos con las normas de forma correcta. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión. En circunstancias limitadas la solicitud de apelación de Nivel 1 será rechazada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud son: si la solicitud está incompleta; si alguien hace 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 apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se ha rechazado la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

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

- No es necesario que haga nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare exigen que enviemos automáticamente su apelación para la atención médica al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte la **Sección 5.4** de este capítulo para obtener más información sobre apelaciones de Nivel 2.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (la Sección 8 de este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

<b>Sección 4.2</b>	<b>Cómo obtener ayuda para pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación</b>
--------------------	--

A continuación, se incluyen algunos recursos si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos a Servicios para los Miembros.**
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico.
- **Su doctor puede realizar la solicitud por usted.** Si su doctor lo asiste con una apelación más allá del Nivel 2, tendrá que ser designado como su representante. Comuníquese con Servicios para los Miembros y solicite el formulario *Appointment of Representative* (Nombramiento de un representante). (El formulario también está disponible en el sitio

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

web de Medicare, en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf), o en nuestro sitio web, en [atriohp.com](http://atriohp.com)).

- Su doctor puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre para la atención médica o los medicamentos con receta de la Parte B. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, se enviará automáticamente al 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, un familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para los Miembros y pida el formulario *Appointment of Representative* (Nombramiento de un representante). (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare, en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf), o en nuestro sitio web, en [atriohp.com](http://atriohp.com)). El formulario le otorga a esa persona la autorización de actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darle al plan una copia del formulario firmado.
  - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni terminar nuestra revisión si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días calendario después de recibir la solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), se rechazará su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho de pedirle a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para pedir algún tipo de decisión de cobertura o la apelación de una decisión.

### Sección 4.3

### ¿En qué sección de este capítulo se incluyen detalles de su situación?

Existen tres situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes normas y plazos, damos los detalles de cada una en una sección aparte:

- **Sección 5** de este capítulo: Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6** de este capítulo: Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que le están dando de alta demasiado pronto
- **Sección 7** de este capítulo: Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo ciertos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios*: servicios de atención médica a domicilio, servicios en un



**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Centro de Enfermería Especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos [CORF])

Si no está seguro de qué sección debe usar, llame a Servicios para los Miembros. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como su SHIP.

---

**SECCIÓN 5 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura**

---

<b>Sección 5.1</b>	<b>Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de su atención</b>
--------------------	---

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

Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las cinco situaciones siguientes:

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 autoriza la atención médica que desea brindarle su doctor u otro proveedor médico, y usted cree que el plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica que cree que el plan debería cubrir, por lo que quiere solicitar que el 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 se reducirá o se interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

**Nota: Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un Centro de Enfermería Especializada o**

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

**servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF)**, debe leer las Secciones 6 y 7 de este capítulo. Se aplican normas especiales para estos tipos de atención.

### Sección 5.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura

#### Términos legales

Cuando una decisión de cobertura incluye su atención médica, se la denomina **determinación de la organización**.

Una *decisión de cobertura rápida* se denomina **determinación acelerada**.

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

**Una decisión de cobertura estándar suele tomarse en un plazo de 14 días calendario o 72 horas para medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma en un plazo de 72 horas para servicios médicos o de 24 horas para medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:**

- *Solo puede solicitar* la cobertura de artículos de atención médica o servicios (no puede solicitar el pago de artículos o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si los plazos estándar podrían *poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional*.

**Si su doctor nos dice que su salud exige una decisión de cobertura rápida, aceptaremos automáticamente proporcionarle una decisión de cobertura rápida.**

**Si nos pide la decisión de cobertura rápida usted mismo, sin el apoyo de su doctor, decidiremos si su salud exige que tomemos una decisión de cobertura rápida. Si no aprobamos la decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:**

- Explique que utilizaremos los plazos estándar.
- Explique que, si su doctor pide la decisión de cobertura rápida, se la proporcionaremos automáticamente.
- Explique que puede presentar una *queja rápida* sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 2: Pida a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o una decisión de cobertura rápida.**

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos la cobertura para atención médica que usted desea. Usted, su doctor o su representante pueden hacer esto. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

### **Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura para atención médica y le damos nuestra respuesta.**

*Para las decisiones de cobertura estándar, usamos los plazos estándar.*

**Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos su solicitud de un artículo o servicio médico. Si solicita un **medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre las quejas).

*Para las decisiones de cobertura rápida, utilizamos un calendario acelerado.*

**Una decisión de cobertura rápida significa que le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas, si solicita un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.**

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales**. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. (Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre las quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

### **Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, usted puede presentar una apelación.**

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos que reconsideremos la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa solicitar nuevamente la cobertura de atención médica que usted quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

### Sección 5.3

### Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1

#### Términos legales

Una apelación al plan acerca de una decisión de cobertura sobre atención médica se denomina **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

### **Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.**

**Una apelación estándar generalmente se realiza en un plazo de 30 días calendario o de 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza en un plazo de 72 horas.**

- Si apelaré una decisión que tomamos sobre la cobertura para atención médica que todavía no ha recibido, usted o su doctor deberá decidir si necesita una *apelación rápida*. Si su doctor nos dice que su salud exige una *apelación rápida*, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una *apelación rápida* son los mismos que para obtener una *decisión de cobertura rápida*, que aparecen en la Sección 5.2 de este capítulo.

### **Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan.**

- Si solicita una apelación estándar, preséntela por escrito. También puede solicitar una apelación comunicándose con nosotros. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- Para solicitar una apelación rápida, preséntela por escrito o comuníquese con nosotros. El Capítulo 2 contiene 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 usted tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de una causa justificada pueden ser una enfermedad muy grave que le

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

impidió contactarnos, o que le hayamos brindado información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su doctor pueden agregar más información para sustentar su apelación.** Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer copias y enviarle esta información.

### **Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.**

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, realizamos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- En caso de ser necesario, recopilaremos más información comunicándonos con usted o con su doctor.

### ***Plazos para una apelación rápida***

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación.** Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional si solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
  - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos nuestra decisión por escrito y automáticamente remitiremos 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***

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que todavía no ha recibido, le

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

daremos una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si su salud así lo exige.

- No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
- Si no le damos una respuesta en el plazo establecido (o al final de la extensión del plazo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en un plazo de 30 días calendario si está solicitando un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- **Si nuestro plan rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, la enviaremos automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

### Sección 5.4

#### Paso a paso: Cómo se realiza 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** (del inglés Independent Review Entity).

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No tiene ninguna relación con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es la correcta o si se debería cambiar. 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 su **archivo de caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso**. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer copias y enviarle esta información.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente más información para sustentar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con 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 la *apelación rápida*, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

***Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2.***

- En el caso de la *apelación estándar*, si está solicitando un artículo médico o servicio, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

### **Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.**

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica en el plazo de 72 horas o proporcionar el servicio en el plazo de 14 días calendario de recibida la decisión de la organización de revisión para las solicitudes estándar. En el caso de las solicitudes aceleradas, tenemos un plazo de 72 horas a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de medicamentos con receta de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

proporcionar el medicamento con receta de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de recibida la decisión de la organización de revisión para las **solicitudes estándar**. En el caso de las **solicitudes aceleradas**, tenemos un plazo de **24 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.

- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud de cobertura para atención médica (o parte de ella) no se debe autorizar. (Esto se llama “confirmar la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
  - Explicando su decisión.
  - Notificándole su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para atención médica alcanza un determinado mínimo. El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará la cantidad en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
  - Indicándole 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 tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibirá después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 8 de este capítulo explica los procesos de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5.

<b>Sección 5.5</b>	<b>¿Qué sucede si nos pide que le paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de atención médica?</b>
--------------------	--

En el Capítulo 5, se describen las situaciones en las cuales es posible que usted deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que le envió 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 solicitando un reembolso, está pidiendo una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión de cobertura, comprobaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto. También comprobaremos si usted ha cumplido con todas las normas para el uso de su cobertura para atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** si la atención médica tiene cobertura, y usted cumplió con todas las normas, generalmente le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo en un plazo de 30 días calendario, pero no más tarde de 60 días calendario después



## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

de que recibamos su solicitud. Si aún no ha pagado la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.

- **Si rechazamos su solicitud:** si la atención médica no está cubierta, o usted no cumplió con todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informaremos que no pagaremos la atención médica y las razones.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

**Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3.**

En el caso de las apelaciones relativas al reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos solicita reembolsarle 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, tendremos que enviarle el pago a usted o al proveedor en un 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      **Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que le están dando de alta demasiado pronto**

---

Cuando lo ingresan en un hospital, usted tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su doctor y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. También ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día que deja el hospital es la **fecha del alta**.
- Cuando se haya decidido la fecha del alta, su doctor o el personal del hospital se la comunicará.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 6.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos**

Dentro de los dos días calendario siguientes a su ingreso en el hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todos los miembros de Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien del hospital (por ejemplo, un asistente social o una enfermera), pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

- 1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga.** Le informa sobre:
  - Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante su hospitalización y después de esta, según lo indique su doctor. 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 inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
  - Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión del alta hospitalaria si considera que lo están dando de alta del hospital demasiado pronto. Esta constituye una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha del alta para que su atención hospitalaria se cubra 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 que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre.
  - Firmar el aviso *solo* demuestra que usted ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no indica su fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que usted esté de acuerdo con la fecha del alta.
  
- 3. Guarde la copia** del aviso en un lugar práctico para tener acceso a la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.
  - Si firma el aviso más de dos días calendario antes de su fecha del alta, recibirá otra copia antes de la fecha programada para el alta.
  - Para consultar una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a Servicios para los Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en Internet, en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).

**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 6.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital**

Si desea pedir que cubramos los servicios hospitalarios para pacientes internados durante un tiempo más prolongado, tendrá que recurrir al proceso de apelaciones para presentar 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 en cualquier momento, llame a Servicios para los Miembros. O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

**Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación.** Comprueba si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted.

La **Organización para la mejora de la calidad** se compone de un grupo de doctores y otros profesionales de la salud a los que les paga el gobierno federal para que controlen y ayuden a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a 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 pida una revisión *inmediata* de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.**

***¿Cómo puede comunicarse con esta organización?***

- El aviso por escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O busque 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 comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad *antes* de que se vaya del hospital y **no después de la medianoche del día de su alta.**
  - Si usted cumple con este plazo, podrá permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin que deba pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
  - Si *no* cumple con este plazo y decide quedarse en el hospital después de la fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos* correspondientes a la atención hospitalaria que reciba después de la fecha prevista del alta.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta del hospital, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día siguiente a que hayamos sido contactados, le entregaremos un *Aviso detallado del alta*. En este aviso, se indica su fecha prevista del alta y se explican en detalle las razones por las que su doctor, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.
- Para obtener una muestra del *Aviso detallado del alta*, puede llamar a Servicios para los Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O bien, puede ver un aviso de muestra en línea, en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).

### **Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su doctor y revisarán la información que el hospital y nosotros les hayamos dado.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores nos informen sobre su apelación, usted recibirá de parte nuestra un aviso por escrito en el que se le indicará su fecha prevista del alta. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su doctor, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba 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 de su apelación.**

#### *¿Qué sucede si la aceptan?*

- Si la organización de revisión *acepta*, **debemos seguir prestándole servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

#### *¿Qué sucede si la rechazan?*

- Si la organización de revisión la *rechaza*, significa que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará al mediodía del día**

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

*posterior* al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé la respuesta de su apelación.

- Si la organización de revisión *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 posterior al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé la respuesta de 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 permanece en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que avanzará al *Nivel 2* del proceso de apelaciones.

### **Sección 6.3**

#### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital**

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo su decisión sobre su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de la hospitalización posterior a la fecha prevista del alta.

### **Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad nuevamente para pedir 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 *haya rechazado* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en que finalizó su cobertura para 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 harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

### **Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, los revisores de la Organización para la mejora de la calidad decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.**

#### ***Si la organización de revisión la acepta:***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha en que la Organización para la mejora de la calidad rechazó su primera apelación. **Debemos seguir brindando la cobertura de atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 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 la rechaza:*

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron sobre su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

### **Paso 4: Si la rechazan, usted tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.**

- Hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibirá después de su decisión de apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

---

## **SECCIÓN 7      Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto**

---

<b>Sección 7.1</b>	<i>Esta sección trata solo acerca de tres servicios:</i> <b>Servicios de atención médica a domicilio, servicios en un Centro de Enfermería Especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF)</b>
--------------------	--

Cuando recibe **servicios de atención médica a domicilio, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes externos)** cubiertos, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar la parte que nos corresponde del costo de su atención.*

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 7.2 Le comunicaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura****Término legal**

***Aviso de no cobertura de Medicare.*** Le informa sobre cómo puede solicitar una **apelación rápida**. Solicitar una apelación rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

- 1. Usted recibirá un aviso por escrito** al menos dos días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso le informará sobre:
  - La fecha en la que dejaremos de cubrir su atención.
  - Cómo solicitar una *apelación rápida* para pedirnos que continuemos cubriendo su atención durante un período de tiempo más prolongado.
- 2. Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.** Firmar el aviso *solo* demuestra que usted ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de suspender la atención.

**Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado**

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más prolongado, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar 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 en cualquier momento, llame a Servicios para los Miembros. O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

**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 adecuada.

La **Organización para la mejora de la calidad** se compone de un grupo de doctores y otros expertos de la salud a los que les paga el gobierno federal para que controlen y mejoren la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye la revisión de las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

**Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación 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 busque 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:***

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación antes del mediodía del día previo a la fecha de entrada en vigencia que figura en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si no cumple el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, pero igualmente desea presentar una apelación, debe apelar directamente a nosotros. Para conocer los detalles de esta otra forma de presentar una apelación, consulte la Sección 7.4.

**Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

<b>Término legal</b>
<i>Explicación detallada de no cobertura.</i> Aviso que brinda detalles sobre los motivos de la finalización de 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 debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión también consultará su información médica, hablará con su doctor y revisará la información que le haya dado nuestro plan.
- Al final del día en que los revisores nos informan sobre su apelación, usted recibirá la *Explicación detallada de no cobertura* de parte nuestra donde se explicarán detalladamente las razones por las cuales queremos finalizar la cobertura de sus servicios.



## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

**Paso 3:** En un plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

*¿Qué sucede si los revisores la aceptan?*

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir prestándole los servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

*¿Qué sucede si los revisores la rechazan?*

- Si los revisores la *rechazan*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos.**
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un Centro de Enfermería Especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que termina 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 7.4

#### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado**

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise 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 usted deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un Centro de Enfermería Especializada o de los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

**Paso 1:** Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad nuevamente para pedir 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 *haya rechazado* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en que finalizó su cobertura.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

**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 harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con 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 la acepta?*

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos seguir brindando la cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesaria.
- Usted 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 la rechaza?*

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada sobre su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para avanzar hacia el siguiente nivel de apelación, que es manejada por un juez administrativo o un mediador.

**Paso 4:** Si la rechaza, usted tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay otros tres niveles de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibirá después de su decisión de apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

---

## SECCIÓN 8      Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

---

Sección 8.1      Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos
--

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas apelaciones han sido rechazadas.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico por el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda avanzar hacia otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación la manejan estas personas en cada uno de estos niveles.

### Apelación de Nivel 3 Un juez administrativo o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez administrativo o mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** A diferencia de una decisión tomada en una apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, avanzará a una apelación de Nivel 4.
  - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del juez administrativo o mediador.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Podemos esperar la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proporcionarle la atención médica en cuestión.
- **Si el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer en el caso de una apelación de Nivel 4.

### Apelación de Nivel 4 El Concejo de apelaciones de Medicare (Concejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Concejo es parte del gobierno federal.

- **Si se acepta su apelación o si el Concejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable para una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** A diferencia de una decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del Concejo.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si se rechaza su apelación o si el Concejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede concluir o no.***
  - Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Concejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar 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.

## PRESENTAR QUEJAS

### SECCIÓN 9 **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio de Atención al Cliente u otras inquietudes**

#### Sección 9.1 **¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?**

El proceso de quejas *solo* se aplica a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los 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 tratarse a través del proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
<b>Calidad de su atención médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?</li> </ul>
<b>Respeto de su privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?</li> </ul>
<b>Falta de respeto, mal Servicio de Atención al Cliente u otro comportamiento negativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Alguien ha sido descortés o le ha faltado el respeto?</li> <li>● ¿Está insatisfecho con Servicios para los Miembros?</li> <li>● ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?</li> </ul>

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
<b>Tiempos de espera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla?</li> <li>• ¿Ha tenido que esperar demasiado a doctores u otros profesionales de la salud? ¿O a Servicios para los Miembros u otro personal de nuestro plan?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entre los ejemplos, se incluye esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera o de consulta.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio de un doctor?</li> </ul>
<b>Información que obtiene de nosotros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿No le hemos dado un aviso con la debida antelación?</li> <li>• ¿Nuestra información escrita es difícil de comprender?</li> </ul>
<p><b>Puntualidad</b> (Estos tipos de quejas se relacionan con la <i>puntualidad</i> de nuestras medidas respecto de las decisiones de cobertura y las apelaciones).</p>	<p>Si ya nos pidió una decisión de cobertura o presentó una apelación, y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos ha pedido una <i>decisión de cobertura rápida</i> o ha solicitado una <i>apelación rápida</i>, y rechazamos su pedido; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no estamos cumpliendo con los plazos para las decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no estamos cumpliendo con los plazos para reembolsarle o cubrir determinados artículos médicos o servicios que fueron aprobados; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no hemos cumplido los plazos exigidos para remitir su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.</li> </ul>

**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 9.2                    Cómo presentar una queja****Términos legales**

- Una **queja** también se denomina **reclamo**.
- **Presentar una queja** también se denomina **interponer un reclamo**.
- **Utilizar el proceso de quejas** también se denomina **usar el proceso para interponer un reclamo**.
- Una **queja rápida** también se denomina **reclamo acelerado**.

**Sección 9.3                    Paso a paso: Presentación de una queja****Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.**

- **Por lo general, el primer paso consiste en llamar a Servicios para los Miembros.** Si debe hacer algo más, Servicios para los Miembros se lo indicará.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- Para presentar una queja por escrito, puede enviárnosla por correo postal a la siguiente dirección:  
ATRIO Health Plans  
Attn: Appeals and Grievances  
550 Hawthorne Ave SE  
Suite 140  
Salem, OR 97301
- Acusaremos recibo del reclamo en el plazo de 5 días de haberlo recibido. Se le dará la oportunidad de presentar otra información relacionada con el asunto, ya sea de forma presencial o por escrito.
- Se revisarán todos los reclamos de acuerdo con los hechos presentados y se manejarán caso por caso.
- Puede solicitar un reclamo acelerado si rechazamos su solicitud de apelación acelerada o autorización previa, o invocamos una prórroga para una apelación o un calendario de autorización previa. Responderemos su solicitud de reclamo acelerado en el plazo de 24 horas.

## Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- Debemos abordar su reclamo tan rápido como su caso lo exija según su estado de salud, pero antes de los 30 días de haber recibido su queja.
- Podemos extender el plazo por un máximo de 14 días si usted solicita la prórroga o si justificamos la necesidades de información adicional y la demora es en su beneficio.

El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema sobre el que se quiere quejar.

### **Paso 2: Analizaremos su queja y le daremos una respuesta.**

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta en esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia, o si usted pide más tiempo, **podemos demorar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, le concederemos automáticamente una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o una parte de la queja o si no nos hacemos responsables del problema por el que se está quejando, incluiremos nuestras razones en la respuesta que le brindemos.

### **Sección 9.4**

### **También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad**

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, también tiene otras dos opciones:

- **Puede presentar su queja directamente a la Organización para la mejora de la calidad.**
  - La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de doctores en ejercicio y otros expertos de la salud a quienes el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes con Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

O

- **Puede presentar su queja ante nosotros y la Organización para la mejora de la calidad al mismo tiempo.**

**Capítulo 7 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

---

<b>Sección 9.5</b>	<b>También puede informarle a Medicare acerca de su queja</b>
--------------------	---

Puede presentar una queja sobre ATRIO Freedom (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.



# CAPÍTULO 8:

*Cancelación de su membresía en el plan*

**Capítulo 8 Cancelación de su membresía en el plan**

---

---

**SECCIÓN 1 Introducción para cancelar su membresía en nuestro plan**

---

La cancelación de su membresía en ATRIO Freedom (PPO) puede ser **voluntaria** (cuando lo decide usted) o **involuntaria** (cuando no es usted quien lo decide):

- Es posible que deje nuestro plan porque usted ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la cancelación voluntaria de su membresía.
- También existen situaciones limitadas en las que usted no decide cancelar su membresía, pero nos vemos obligados a hacerlo. La Sección 5 describe situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted deja nuestro plan, este debe seguir proporcionándole atención médica, y usted seguirá pagando su costo compartido hasta que finalice su membresía.

---

**SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?**

---

<b>Sección 2.1</b>	<b>Puede cancelar su membresía durante el Período de Inscripción Anual</b>
--------------------	--

Usted puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de Inscripción Anual** (también conocido como **Período de Inscripción Abierta Anual**). Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- **El Período de Inscripción Anual** es desde el **15 de octubre hasta el 7 de diciembre**.
- **Elija si desea mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos con receta.
  - Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
  - *O bien*, Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
- **Su membresía en nuestro plan se cancelará** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

**Capítulo 8 Cancelación de su membresía en el plan****Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage**

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período de Inscripción Abierta anual de Medicare Advantage** es desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo y, para los nuevos beneficiarios de Medicare que se inscriben en un plan de MA, también desde el mes en que adquieren el derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes de ese derecho.
- **Durante el Período de Inscripción Abierta anual de Medicare Advantage**, usted puede:
  - Cambiarse a otro plan de Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos con receta.
  - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en otro plan de Medicare Advantage o de que recibamos su solicitud para cambiarse a Medicare Original. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

**Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de Inscripción Especial**

En determinadas situaciones, los miembros de ATRIO Freedom (PPO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de Inscripción Especial**.

**Usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante un Período de Inscripción Especial** si alguna de las siguientes situaciones aplica a su caso. Estos son solo ejemplos; para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)):

- Por lo general, si se ha mudado.
- Si tiene Medicaid.
- Si rompemos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC).

**Los períodos de inscripción varían** según cada caso.

**Capítulo 8 Cancelación de su membresía en el plan**

**Para saber si es elegible para un Período de Inscripción Especial**, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos con receta.
- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
- *O bien*, Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.

**¿Cuándo se cancelará su membresía?** Generalmente, su membresía se cancelará el primer día del mes después de que se reciba su solicitud para cambiar de plan.

<b>Sección 2.4</b>	<b>¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?</b>
--------------------	--

Si tiene alguna pregunta sobre la cancelación de su membresía, puede:

- **Llamar a Servicios para los Miembros.**
- Encontrar la información en el manual *Medicare & You 2025* (Medicare y Usted 2025).
- Comunicarse con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

---

## **SECCIÓN 3      ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?**

---

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su membresía en nuestro plan.

<b>Si desea cambiarse de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro plan de salud de Medicare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare.</li> <li>• Su inscripción en ATRIO Freedom (PPO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura del plan nuevo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicare Original <i>con</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare.</li> <li>• Su inscripción en ATRIO Freedom (PPO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura del plan nuevo.</li> </ul>

**Capítulo 8 Cancelación de su membresía en el plan**

<b>Si desea cambiarse de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicare Original <i>sin</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción.</b> Comuníquese con Servicios para los Miembros si necesita más información sobre cómo hacer esto.</li> <li>• También puede comunicarse con <b>Medicare</b> llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana y solicitar que le cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</li> <li>• Su inscripción en ATRIO Freedom (PPO) se cancelará cuando comience su cobertura en Medicare Original.</li> </ul>

**Nota:** Si también tiene cobertura acreditada para medicamentos con receta (por ejemplo, un Plan de medicamentos con receta [Prescription Drug Plan, PDP] independiente) y cancela su inscripción en esa cobertura, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare luego, después de estar sin cobertura acreditada para medicamentos con receta durante 63 días seguidos o más.

---

## **SECCIÓN 4      Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos y servicios a través de nuestro plan**

---

Hasta que finalice su membresía, y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo artículos médicos y servicios a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.**
- **Si está hospitalizado el día que finalice su membresía, nuestro plan cubrirá su hospitalización hasta que lo den de alta** (incluso si lo dan de alta después de que comience su nueva cobertura médica).

---

## **SECCIÓN 5      ATRIO Freedom (PPO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones**

---

<b>Sección 5.1      ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?</b>
---

**ATRIO Freedom (PPO) debe cancelar su membresía en el plan en cualquiera de los siguientes casos:**

- Si ya no tiene la Parte A ni 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 seis meses.
  - Si se muda o realiza un viaje largo, comuníquese con Servicios para los Miembros para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está en el área de nuestro plan.
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no está legalmente presente en los Estados Unidos.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para ser miembro de nuestro plan. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
- Si se comporta continuamente de forma perturbadora y nos dificulta brindarles atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
  - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector general investigue su caso.

### **¿Dónde puede obtener más información?**

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicios para los Miembros.

<b>Sección 5.2      <u>No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud</u></b>
--

ATRIO Freedom (PPO) no está autorizado a pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

**Capítulo 8 Cancelación de su membresía en el plan**

---

**¿Qué debe hacer si sucede esto?**

Si le parece que le están pidiendo que deje nuestro plan por un motivo relacionado con su salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

<b>Sección 5.3</b>	<b>Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan</b>
--------------------	---

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos para dicha cancelación. Además, debemos explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

# CAPÍTULO 9:

*Avisos legales*



**Capítulo 9 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 normas creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS. 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, género, edad, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado de salud, antecedentes de reclamaciones, historia médica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes de Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964, la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973, la Ley de Discriminación por Edad (Age Discrimination Act) de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act), la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud de Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato que no ha sido imparcial, 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 la Oficina de Derechos Civiles de su localidad. También puede consultar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <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 los Miembros. Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Servicios para los Miembros puede ayudarlo.

---

**SECCIÓN 3      Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare**

---

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los CMS en el título 42, secciones 422.108 y 423.462 del CFR, ATRIO Freedom (PPO), como una organización 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 normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

# CAPÍTULO 10:

*Definiciones de palabras importantes*

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**“Ayuda Adicional”:** un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro.

**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 pagos por servicios que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

**Área de servicio:** zona geográfica en la que debe vivir para inscribirse en un determinado plan de salud. Para los planes que limitan qué doctores y hospitales usted puede utilizar, también suele ser el área en la que puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan debe cancelar su inscripción si usted se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

**Atención de emergencia:** servicios cubiertos que: 1) presta un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección de emergencia.

**Autorización previa:** aprobación por adelantado para obtener servicios cubiertos. En la parte de la red de una PPO, algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su doctor u otro proveedor de la red consigue una *autorización previa* de nuestro plan. En una PPO, no necesita autorización previa para obtener servicios fuera de la red. Sin embargo, tal vez quiera consultar con el plan antes de obtener servicios de proveedores de fuera de la red para confirmar que el servicio esté cubierto por su plan y para conocer la parte del costo compartido que le corresponde a usted. En la Tabla de Beneficios del Capítulo 4, se señalan los servicios cubiertos que necesitan autorización previa.

**Auxiliar de atención médica a domicilio:** una persona que presta servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o realizar ejercicios prescritos).

**Cancelar o Cancelación:** el proceso de cancelar su membresía en nuestro plan.

**Cantidad máxima que paga de su bolsillo combinada:** es lo máximo que pagará al año por todos los servicios, tanto de los proveedores de la red (preferidos) como de los proveedores fuera de la red (no preferidos). Consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4 para obtener información sobre la cantidad máxima que paga de su bolsillo combinada.

**Cantidad máxima que paga de su bolsillo dentro de la red:** lo máximo que pagará por los servicios cubiertos recibidos por parte de proveedores de la red (preferidos). Una vez alcanzado este límite, no tendrá que pagar nada cuando reciba servicios cubiertos por parte de proveedores de la red durante el resto del año de vigencia del contrato. Sin embargo, hasta que alcance la cantidad combinada de gastos de su bolsillo, deberá seguir pagando su parte de los costos cuando solicite atención de un proveedor fuera de la red (no preferido).

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Centro de Enfermería Especializada (SNF):** servicios de atención de enfermería especializada y rehabilitación especializada prestados todos los días de manera continua en un Centro de Enfermería Especializada. Algunos ejemplos de atención incluyen fisioterapia o las inyecciones intravenosas que solo puede aplicar un enfermero matriculado o un doctor.

**Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF):** un centro que presta principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y del lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

**Centro quirúrgico ambulatorio:** un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que opera exclusivamente con el propósito de prestar servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y cuya estadía prevista en el centro no supera las 24 horas.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS):** es la agencia federal que administra Medicare.

**Cobertura acreditada 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, por lo general, pueden mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare más adelante.

**Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare):** seguro que lo ayuda a pagar los medicamentos con receta para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A ni la Parte B de Medicare.

**Copago:** una cantidad que pueden pedirle que pague como la parte que le corresponde del costo de un servicio o suministro médico, como una consulta con el doctor, una consulta hospitalaria como paciente externo o una receta. Un copago es una cantidad fija (por ejemplo, \$10), en vez de un porcentaje.

**Coseguro:** una cantidad que pueden pedirle que pague, expresada en forma de porcentaje (por ejemplo, 20%), como la parte que le corresponde de los costos de los servicios.

**Costo compartido:** se refiere a las cantidades que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) un deducible que el plan puede imponer antes de cubrir los servicios; (2) un *copago* fijo que el plan exige cuando se recibe un servicio específico; o (3) un *coseguro*, un porcentaje de la cantidad total pagada por un servicio, que el plan exige cuando se recibe un servicio específico.

**Costos que paga de su bolsillo:** consulte la definición de *costo compartido* más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro de pagar una parte de los servicios recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro *paga de su bolsillo*.

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Cuidado asistencial:** el cuidado asistencial es la atención personal que se brinda en un centro de cuidados, un hospicio u otro centro cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada. El cuidado asistencial que pueden brindar personas que no tienen habilidades ni capacitación profesional, incluye ayuda con actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o sentarse y levantarse de la silla, desplazarse, e ir al baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como ponerse gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

**Deducible:** la cantidad que usted debe pagar por la atención médica antes de que nuestro plan pague.

**Determinación de la organización:** una decisión que toma nuestro plan acerca de si los servicios o artículos están cubiertos o cuánto le corresponde pagar a usted por los servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan *decisiones de cobertura* en este documento.

**Emergencia:** una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y si es una mujer embarazada, al hijo por nacer), un miembro o la función de un miembro o que sufra la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

**Equipo médico duradero (DME):** ciertos equipos médicos indicados por su doctor por razones médicas. Algunos ejemplos son: 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.

**Evidencia de Cobertura (EOC) y Divulgación de información:** 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 nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

**Facturación de saldos:** cuando un proveedor (como un doctor u hospital) le factura al paciente más que la cantidad del costo compartido permitido del plan. Como miembro de ATRIO Freedom (PPO), solo tiene que pagar las cantidades de costos compartidos de nuestro plan cuando reciba servicios cubiertos por dicho plan. No permitimos que los proveedores le *facturen el saldo* ni que le cobren, de otra manera, más que la cantidad del costo compartido que su plan indica que usted debe pagar.

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Hospicio:** un beneficio que proporciona un tratamiento especial a un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa que tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de hospicios en su área geográfica. Si elige un hospicio y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Podrá seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

**Hospitalización:** es cuando lo ingresan formalmente al hospital para que reciba servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un *paciente externo*.

**Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (Supplemental Security Income, SSI):** un beneficio mensual que paga el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados que son discapacitadas, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales a los beneficios del Seguro Social.

**Medicaid (o asistencia médica):** 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 pueden variar, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

**Médicamente necesario:** servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

**Medicare Original (Medicare Tradicional o plan de Medicare con pago por servicio):** Medicare Original es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes de Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los doctores, hospitales y otros proveedores de atención médica las cantidades de pago establecidas por el Congreso. Puede consultar con cualquier doctor, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga la parte que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga la parte que le corresponde a usted. Medicare Original tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes de los Estados Unidos.

**Medicare:** es el programa federal de seguros médicos destinado a personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

**Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan):** una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción han confirmado los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Organización para la mejora de la calidad (QIO):** un grupo de doctores en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes con Medicare.

**Parte C:** consulte Plan de Medicare Advantage (MA).

**Parte D:** el Programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

**Período de beneficios:** la manera en que Medicare Original mide su uso de los servicios hospitalarios y de los Centros de Enfermería Especializada (SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted ingresa a un hospital o a un Centro de Enfermería Especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en hospital o en un Centro de Enfermería Especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. Usted debe pagar el deducible de hospitalización por cada período de beneficios. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios.

**Período de Inscripción Abierta de Medicare Advantage:** el plazo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo en que los miembros de un plan de Medicare Advantage pueden cancelar sus inscripciones en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original durante 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 durante un período de 3 meses después de que una persona es elegible para Medicare por primera vez.

**Período de Inscripción Anual:** período comprendido entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre de cada año, en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o cambiarse a Medicare Original.

**Período de Inscripción Especial:** un tiempo establecido 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 fuera del área de servicio, si se muda a un centro de cuidados o si no cumplimos nuestro contrato con usted.

**Período de Inscripción Inicial:** el tiempo 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 que cumpla 65 años, incluye el mes en que cumpla 65 años y termina 3 meses después del mes en que cumpla 65 años.

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Plan de 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 de Medicare Advantage puede ser i) una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) una PPO, iii) un Plan Privado de Pago por Servicio (Private Fee for Service, PFFS) o iv) un plan de Cuenta de Ahorro para Gastos Médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan de Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes de Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos con receta) de Medicare. Estos planes se llaman **planes de Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**.

**Plan de necesidades especiales de atención crónica:** los Planes de necesidades especiales de atención crónica (Chronic-Care Special Needs Plans, C-SNP) son Planes de necesidades especiales (Special Needs Plans, SNP) que limitan la inscripción a las personas elegibles para MA que padecen una o más afecciones crónicas graves o incapacitantes, según se definen en la Sección 422.2 del Título 42 del CFR, incluida la limitación de la inscripción basada en los grupos de múltiples afecciones generalmente concomitantes y clínicamente vinculadas que se especifican en la Sección 422.4(a)(1)(iv) del Título 42 del CFR.

**Plan de necesidades especiales:** un tipo especial de plan de Medicare Advantage que proporciona una atención médica más específica para determinados grupos de personas, como aquellas que tienen Medicare y Medicaid, que viven en centros de cuidados o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

**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 inscriban en el plan. Incluye todos los planes de Medicare Advantage, los planes de Medicare Cost, los Planes de necesidades especiales, los Programas piloto/de demostración y los Programas de atención integral para personas de edad avanzada (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

**Plan de una Organización de Proveedores Preferidos (PPO):** un plan de una Organización de Proveedores Preferidos es un plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por una cantidad de pago específico. Un plan de PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si los brindan proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del miembro será generalmente superior cuando reciba los beneficios del plan de proveedores fuera de la red. Los planes de PPO tienen un límite anual de costos que paga de su bolsillo por servicios recibidos de proveedores de la red (preferidos) y un límite más alto de total combinado de costos que paga de su bolsillo por servicios de proveedores de la red (preferidos) y fuera de la red (no preferidos).



**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**Planes de necesidades especiales de elegibilidad doble (Dual Eligible Special Needs Plans, D-SNP):** los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a la asistencia médica de un plan estatal de Medicaid (Título XIX). Los Estados cubren algunos costos de Medicare, dependiendo del estado y de la elegibilidad del individuo.

**Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare):** seguro complementario de Medicare que venden compañías de seguros privadas para cubrir los **períodos sin cobertura** de Medicare Original. Las pólizas Medigap solo funcionan con Medicare Original. (Un plan de Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

**Prima:** el pago a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de salud por cobertura de salud o de medicamentos con receta.

**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 interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

**Proveedor de atención primaria (PCP):** el doctor u otro proveedor con quien consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de atención médica.

**Proveedor de la red: proveedor** es el término general para referirnos a doctores, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica que están autorizados o certificados por Medicare y el Estado para prestar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un contrato 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 ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar o prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no emplea, reconoce ni dirige nuestro plan.

**Queja:** el nombre formal para *presentar una queja es interponer un reclamo*. El proceso de quejas se aplica *solo* a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el Servicio de Atención al Cliente que recibe. También incluye las quejas si su plan no respeta los plazos en el proceso de apelación.

**Reclamo:** tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan o proveedores; por ejemplo, una queja relacionada con la calidad de su atención. Este tipo de queja no involucra disputas de cobertura ni de pago.

**Capítulo 10 Definiciones de palabras importantes**

---

**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 visión, cuidado dental o audición, que puede ofrecer un plan de Medicare Advantage.

**Servicios cubiertos:** el término que utilizamos en esta Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) para referirnos a todos los suministros y servicios de atención médica cubiertos por nuestro plan.

**Servicios de rehabilitación:** estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

**Servicios de urgencia:** un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia se considera un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o si no es razonable obtener tal servicio por parte de los proveedores de la red con quienes el plan tiene contrato teniendo en cuenta el momento, el lugar y las circunstancias. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias a los proveedores, como los controles anuales, no se consideran servicios de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.

**Servicios para los Miembros:** un departamento de nuestro plan que se encarga de responder a sus preguntas sobre membresía, beneficios, reclamos y apelaciones.

**Subsidio por bajos ingresos (LIS):** consulte “Ayuda Adicional”.

## Servicios para los Miembros de ATRIO Freedom (PPO)

Método	Servicios para los Miembros: información de contacto
<b>LLAME AL</b>	1-877-672-8620 Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Servicios para los Miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	711 Las llamadas a este número son gratis. El horario es todos los días de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
<b>ESCRIBA A</b>	ATRIO Health Plans 550 Hawthorne Ave SE Suite 140 Salem, OR 97301 customerservice@atriohp.com
<b>SITIO WEB</b>	atriohp.com

## Nevada Medicare SHIP

Nevada Medicare SHIP es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	1-800-307-4444
<b>TTY</b>	Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
<b>ESCRIBA A</b>	Nevada Medicare SHIP Aging and Disability Services Division 3416 Goni Road Suite D-132 Carson City, NV 89706
<b>SITIO WEB</b>	adsd.nv.gov

**Declaración sobre la divulgación de la Ley de Reducción de Papel (PRA).** De acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites (Paperwork Reduction Act, PRA) de 1995, ninguna persona tiene la obligación de responder a una recopilación de información, a menos que esta tenga un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, 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, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.