Instructions to Health Plans

* [Plans should replace the word “Medicaid” with the name of their Medicaid program, if appropriate.]
* [Plans may add a cover page to the Summary of Benefits. Plans may include the Marketing Material ID only on the cover page.]
* [Plans should replace the reference to “Member Services” with the term the plan uses.]
* [Where the template instructs inclusion of a phone number, plans must ensure it is a toll-free number and include a toll-free TTY/TDD number and days and hours of operation.]
* [Plans should note that any reference to a “Member Handbook” is also a reference to the Evidence of Coverage document.]
* [Plans should add or delete the categories in the “Services you may need” column to match State-specific benefit requirements.]
* [For the “Limitations, exceptions, & benefit information” column, plans should provide specific information about need for referrals, need for prior authorization, utilization management restrictions for drugs, maximum out of pocket costs on services, permissible OON services, and applicable cost sharing (if different than in-plan cost sharing).]
* [For the “You need help living at home” category of services, indicate if services are only available to beneficiaries in a waiver program, in which case plans should indicate that State eligibility requirements may apply.]
* *[Plans are subject to the notice requirements under Section 1557 of the Affordable Care Act. For more information, refer to* [*https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557*](https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557)*.]*
* [Plans may place a QR code on materials to provide an option for members to go online.]
* [*Wherever possible, plans are encouraged to adopt good formatting practices that make information easier for English-speaking and non-English speaking enrollees to read and understand. The following are based on input from beneficiary interviews:*
* *Format a section, chart, table, or block of text to fit onto a single page. In instances where plan-customized information causes an item or text to continue to the following page, enter a blank return before right aligning with clear indication that the item continues (for example, similar to the Benefits Chart in Chapter 4 of the Member Handbook, insert:* ***Esta sección continúa en la página siguiente****).*
* *Ensure plan-customized text is in plain language and complies with reading level requirements established in the three-way contract.*
* *Break up large blocks of plan-customized text into short paragraphs or bulleted lists and give a couple plan-specific examples as applicable.*
* *Spell out an acronym or abbreviation before its first use in a document or on a page (for example, Long-term services and supports (LTSS) or low income subsidy (LIS)).*
* *Include the meaning of any plan-specific acronym, abbreviation, or key term with its first use.*
* *Avoid separating a heading or subheading from the text that follows when paginating the model.*
* *Use universal symbols or commonly understood pictorials.*
* *Draft and format plan-customized text and terminology in translated models to be culturally and linguistically appropriate for non-English speakers.*
* *Consider using regionally appropriate terms or common dialects in translated models.*
* *Include instructions and navigational aids in translated models in the translated language rather than in English.*
* *Consider producing translated models in large print.*]

**Introducción**

Este documento es un resumen de los beneficios y servicios cubiertos por <plan name> Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, un resumen de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como un miembro de <plan name>. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[*Plans must update the Table of Contents to this document to accurately reflect where the information is found on each page after plan adds plan-customized information to this template.*]

**Tabla de contenido**

A. Renuncias de garantías 4

B. Preguntas frecuentes 5

C. Resumen de servicios 11

D. Otros servicios que cubre <plan name> 21

E. Beneficios cubiertos fuera de <plan name> 21

F. Servicios que <plan name>, Medicare y Medicaid no cubren 22

G. Sus derechos como miembro del plan 23

H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio que negamos 24

I. Qué hacer si usted sospecha algún fraude 25

A. Renuncias de garantías

Éste es un resumen de los servicios médicos cubiertos por <plan name> para <date>. Éste sólo es un resumen. Lea el *Manual del miembro* para ver la lista completa de beneficios.

* [*Plans must include all applicable disclaimers as required in the Medicare Communications and Marketing Guidelines and State-specific Marketing Guidance.*]
* Con <plan name>, usted puede obtener sus servicios de Medicare y de Medicaid en un sólo plan de salud. Un coordinador de cuidados de <plan name> le ayudará a administrar sus necesidades de cuidado de salud. [Plans should change “coordinador de cuidados” to the term used by the State and/or plan.]
* Ésta no es una lista completa. La información de beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información comuníquese con el plan o lea el Manual del miembro de <plan name>.
* ATENCIÓN: Si habla [*insert language of the disclaimer*], tiene disponible los servicios de asistencia de idioma gratis. Llame al [*insert Member Services phone and TTY/TDD numbers, and days and hours of operation*]. La llamada es gratuita. [*This disclaimer must be included in Spanish.*]
* Usted puede obtener este documento gratis en otros formatos, como letras grandes, braille o audio. Llame al <toll-free phone and TTY/TDD numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita.
* [Plans must also describe how members can make a standing request to get this document, now and in the future, in a language other than English on in an alternate format]

B. Preguntas frecuentes

En el cuadro a continuación aparecen las preguntas frecuentes.

[Plans may add a maximum of two additional FAQs to this section. For example, plans may add an FAQ giving additional information about their specific plan. Answers must be kept brief, consistent with the pre-populated responses in the template.]

| Preguntas frecuentes (FAQ) | Respuestas |
| --- | --- |
| ¿Qué es un plan de Medicare-Medicaid? | Un plan the Medicare-Medicaid es un plan de salud que contrata con Medicare y <name of state Medicaid program> para proveer beneficios de ambos programas para los inscritos. Sirve a personas con Medicare y Medicaid. Un plan de Medicare-Medicaid es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También tiene coordinadores de cuidados, quienes le ayudan a administrar a todos sus proveedores y servicios. Trabajan juntos para darle los cuidados que usted necesite. [Plans should change “coordinador de cuidados” to the term used by the State and/or plan.] |
| ¿Qué es un <plan name care coordinator>? | Un <plan name care coordinator> es la persona principal a quién llamar. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesite. [Plans should change “coordinador de cuidados” to the term used by the State and/or plan.] |
| ¿Qué son los servicios y respaldos a largo plazo? | Los servicios y respaldos a largo plazo son servicios prestados a través de una institución de cuidados a largo plazo o a través de una Exención de servicios basados en el hogar y la comunidad. Los miembros tienen la opción de recibir servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) en el entorno menos restrictivo cuando sea apropiado, con preferencia en el hogar y la comunidad y de acuerdo con los deseos del miembro y con su plan de cuidados. |
| ¿Recibirá con <plan name> los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibe ahora? | Usted obtendrá sus beneficios cubiertos por Medicare y Medicaid directamente de <plan name>. Usted trabajará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar qué servicios son los más adecuados para cubrir sus necesidades. Esto significa que pueden cambiar algunos de los servicios que recibe ahora. [Plans should add if applicable: Usted recibirá casi todos sus beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de <plan name>, pero usted podría recibir algunos beneficios de la misma manera que ahora, fuera del plan.]  Cuando se inscriba en <plan name>, usted y su equipo de cuidados trabajarán juntos para hacer un Plan de cuidados individualizado para atender sus necesidades de salud y respaldo. Mientras tanto, [plans should add information about continuity of care, e.g.: usted podrá seguir viendo a sus médicos y recibiendo los beneficios que recibe ahora hasta por 90 días o hasta que termine su plan de cuidados]. Cuando usted se une a nuestro plan, si toma algún medicamento de receta de Medicare Parte D que <plan name> no cubra normalmente, usted podrá obtener un suministro temporario. Le ayudaremos a obtener otro medicamento o una excepción para que <plan name> cubra su medicamento, si es médicamente necesario. |
| ¿Puede consultar los mismos médicos que consulta ahora? | Esto pasa con frecuencia. Si sus proveedores (incluyendo médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con <plan name> y tienen contrato con nosotros, usted podrá seguir viéndolos.   * Los proveedores que tienen acuerdos con nosotros se consideran “dentro de la red”. **Usted debe usar a proveedores de la red de <plan name>.** * Si necesita cuidados urgentes, de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, usted puede usar proveedores fuera del área del plan de <plan name>. [Plans may insert additional exceptions as appropriate.]   Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame a Servicios al miembro o lea el *Directorio de proveedores y farmacias* de <plan name>.  Si <plan name> es nuevo para usted, usted puede continuar consultando a los médicos que ve ahora [plans should discuss the state’s continuity of care requirement, e.g.: por 90 días.] |
| ¿Qué sucederá si necesita algún servicio pero ningún proveedor de la red de <plan name> puede proporcionárselo? | La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no pueda ser proporcionado dentro de la red, <plan name> pagará el costo de un proveedor fuera de la red. |
| ¿Dónde está disponible <plan name>? | El área de servicio de este plan incluye: [plans should enter county or counties] Condados [plans should enter \* para indicar sólo parte de un condado], <State>. Usted debe vivir en [plans should enter: esta área **or** una de estas áreas] para unirse al plan.  [Plans enter if applicable: \* Indica sólo parte del condado. Llame a Servicios al miembro para pedir más información sobre si el plan está disponible donde usted vive.] |
| ¿Usted paga una cantidad mensual (también llamada cuota) con <plan name>? | Usted no pagará ninguna cuota mensual a <plan name> por su cobertura de salud. [If a plan has a monthly premium that was approved by CMS and the state, plans should discuss it here.] |
| ¿Qué es una autorización previa? | Autorización previa significa que usted debe obtener aprobación de <plan name> antes de que pueda recibir un servicio, artículo o medicamento específicos o para consultar a un proveedor fuera de la red. <Plan name> podría no cubrir el servicio o medicamento si usted no obtiene autorización. Si necesita cuidados urgentes o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación.  Lea el Capítulo 3, [*plans may insert reference, as applicable*] del *Manual del Miembro* para aprender mas sobre autorizacion previa. Lea el Cuadro de beneficios en el Capítulo 4 del *Manual del Miembro* para aprender cuáles servicios requieren una autorización previa. |
| ¿Qué es un referido?  [If a plan does not require referrals for any of its services, the plan may delete this question.] | Un referido significa que su [insert the term the plan uses, e.g.: proveedor **or** médico] primario (PCP) debe darle su aprobación antes de que usted consulte a alguien que no sea su PCP o use a otros proveedores en la red del plan. Si usted no obtiene la aprobación, <plan name> podría no cubrir los servicios. Usted no necesita una referido para ver a ciertos especialistas, como los especialistas en salud femenina.  Para obtener más información sobre cuándo usted necesitará un referido de su PCP, lea el Capítulo 3 [*plans may insert reference, as applicable*] del *Manual del miembro*. |
| ¿Qué es Ayuda adicional?  [If a plan is electing to reduce Part D copays to $0, the plan may delete this question.] | La Ayuda adicional es un programa de Medicare que ayuda personas con ingresos y recursos limitados reducir los costos de medicamentos de receta de Medicare Parte D, tales como primas, copagos, y deducibles. Ayuda adicional también se llama el “subsidio por bajos ingresos,” o “LIS.”  Sus copagos de medicamentos de receta con <plan name> ya incluyen la cantidad de Ayuda adicional para la que usted es elegible. Para obtener más información sobre esta Ayuda adicional, comuníquese con su Oficina del Seguro Social o llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-325-0778. [Plan may substitute TTY/TDD number with or add contact information for Video Relay or other accessible technology.] |
| ¿Con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o necesita ayuda? (continuado en la página siguiente) [Plans may modify the call-lines as appropriate] | Si tiene alguna pregunta general o sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, cobros o Tarjetas de identificación de miembro, por favor llame a Servicios al miembro de <plan name>:  **LLAME AL**: <Phone number>  Las llamadas a este número son gratuitas. <Days and hours of operation.> [Include information on the use of alternative technologies.]  Servicios al miembro también tiene servicios gratuitos de intérprete de idiomas para las personas que no hablan inglés.  **TTY**: <TTY/TDD phone number>  [Insert if the plan uses a direct TTY number: Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.]  Las llamadas a este número son gratuitas. <Days and hours of operation.> |
| ¿Con quién debe comunicarse si tiene dudas o necesita ayuda? (continuación de la página previa) [Plans may modify the call-lines as appropriate] | Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la línea Nurse Advice Call:  **LLAME AL**: <Phone number>  Las llamadas a este número son gratuitas. <Days and hours of operation.> [Include information on the use of alternative technologies.]  **TTY**: <TTY/TDD phone number>  [Insert if the plan uses a direct TTY number: Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.]  Las llamadas a este número [insert if applicable: son **or** no son] gratuitas. <Days and hours of operation.>  [Insert if applicable: Si necesita servicios inmediatos de salud del comportamiento, por favor llame a la Línea de crisis de salud del comportamiento:  **LLAME AL:** <Phone number>  Las llamadas a este número son gratuitas. <Days and hours of operation.> [Include information on the use of alternative technologies.]  TTY**:** <TTY/TDD phone number>  [Insert if the plan uses a direct TTY number: Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.]  Las llamadas a este número [insert if applicable: son **or** no son] gratuitas. <Days and hours of operation.>] |

C. Resumen de servicios

El cuadro siguiente es un resumen rápido de los servicios que posiblemente necesite, sus costos y las reglas de los beneficios. [*Plans should add text in bold at the end of a service title if the service continues onto the next page:* **(Este servicio continúa en la página siguiente)**. *Plans should add text in bold after the service title on the following page:* **<name of service> (continuación)**. *Plans should also be aware that the flow of services from one page to the next may vary after plan-customized information is added, which may necessitate adding and/or removing these instructions in other services as needed. Additionally, plans should maintain consistency of table formatting, borders, and color scheme throughout after adding plan-customized information.*]

| Necesidad o problema de salud | Servicios que posiblemente necesite [This category includes examples of services that beneficiaries may need. The health plan should add or delete any services based on the services covered by the State.] | Su costo por proveedores dentro de la red  [*Plans should insert cost sharing where applicable.*] | Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios) [Plans should provide specific information about: need for referrals, need for prior authorization, utilization management restrictions for drugs, maximum out of pocket costs on services, and permissible OON services and applicable cost sharing (if different than in-network cost sharing).] |
| --- | --- | --- | --- |
| Usted quiere consultar a un médico (Este servicio se continúa en la página siguiente) | Consultas para atender una lesión o enfermedad | [$–] [Plans should add any cost sharing.] |  |
| Consultas de rutina, como un examen médico | [$–] |  |
| Transporte al consultorio médico | [$–] |  |
| Cuidados de especialista | [$–] |  |
| Cuidados para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe | [$–] |  |
| Usted quiere consultar a un médico (continuación) | Consulta preventiva "Bienvenidos a Medicare" (una sola vez) | [$–] |  |
| Usted necesita análisis médicos | Análisis de laboratorio, como de sangre | [$–] |  |
| Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales computarizadas (CAT Scans) | [$–] |  |
| Exámenes exploratorios, como pruebas para detectar el cáncer | [$–] |  |
| Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento (Este servicio se continúa en la página siguiente) | Medicamentos genéricos (no de marca) | [Plans should insert a single amount or all applicable copay amounts for a tier with LIS copay amounts] para un suministro de [must be at least 30] días  [Plans may delete the following statement if they charge $0 for all generic drugs.] Los copagos de medicamentos de receta podrían variar de acuerdo con el nivel de Ayuda adicional que usted reciba. Comuníquese con el plan para conocer más detalles. | Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de <plan name>.  [Plans must indicate if extended-day supplies are available at retail and/or mail order pharmacy locations and make clear that the cost sharing amount for these extended-day supplies is the same as for a one-month supply.] |
| Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento(continuación) | Medicamentos de marca | [Plans should insert a single amount or all applicable copay amounts for a tier with LIS copay amounts] para un suministro de [must be at least 30] días  [Plans may delete the following statement if they charge $0 for all brand name drugs.] Los copagos de medicamentos de receta podrían variar de acuerdo con el nivel de Ayuda adicional que usted reciba. Comuníquese con el plan para conocer más detalles. | Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de <plan name>.  [Plans must indicate if extended-day supplies are available at retail and/or mail order pharmacy locations and make clear that the cost sharing amount for these extended-day supplies is the same as for a one-month supply.] |
| Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento (continuación) | Medicamentos de venta libre | [Plans should insert a single amount, multiple amounts, or minimum/ maximum range.] | Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de <plan name>. |
| Medicamentos de receta de Medicare  Parte B | [$–] | Los medicamentos de Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos usados con cierto equipo médico. Para más información, lea el Manual del miembro más información sobre estos medicamentos. |
| Usted necesita tratamiento después de una embolia o accidente | Terapia física, ocupacional o del habla | [$–] |  |
| Usted necesita cuidados de emergencia | Servicios de sala de emergencias | [$–] | [Plans must state that emergency room services must be provided OON and without prior authorization requirements.] |
| Servicios de ambulancia | [$–] |  |
| Cuidados de urgencia | [$–] | [Plans must state that urgent care services must be provided OON and without prior authorization requirements.] |
| Usted necesita cuidados hospitalarios | Estadías en el hospital | [$–] |  |
| Cuidados del médico o cirujano | [$–] |  |
| Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidad médica especial | Servicios de rehabilitación | [$–] |  |
| Equipo médico para cuidados en el hogar | [$–] |  |
| Cuidados de enfermería especializada | [$–] |  |
| Usted necesita cuidados de la vista | Exámenes de la vista | [$–] |  |
| Anteojos o lentes de contacto | [$–] |  |
| Usted necesita atención dental | Chequeos dentales | [$–] |  |
| Usted necesita servicios del oído o auditivos | Exámenes del oído | [$–] |  |
| Audífonos | [$–] |  |
| Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad |  |  |
| Usted tiene una enfermedad crónica, como diabetes o enfermedad del corazón | Suministros y servicios para la diabetes | [$–] |  |
| Usted tiene alguna enfermedad de salud mental | Servicios de salud mental o del comportamiento | [$–] |  |
| Servicios como pasiente interno para personas que necesitan cuidados de salud mental. |  |  |
| Usted tiene un problema de abuso en el consumo de sustancias | Servicios por abuso en el consumo de sustancias |  |  |
| Usted necesita servicios de salud mental a largo plazo | Cuidados como paciente interno para personas que necesitan cuidados de salud mental | [$–] |  |
| Usted necesita equipo médico duradero (DME) (Este servicio se continúa en la página siguiente) | Sillas de ruedas | [$–] |  |
| Nebulizadores | [$–] |  |
| Muletas | [$–] |  |
| Usted necesita equipo médico duradero (DME) (continuación) | Andadores | [$–] |  |
| Equipos y suministros de oxígeno | [$–] |  |
| Usted necesita ayuda para su vida en casa (Este servicio se continúa en la página siguiente) | Alimentos llevados a su casa | [$–] | [For all LTSS, indicate if services are only available to beneficiaries on a waiver.] |
| Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas | [$–] |  |
| Cambios a su casa, como rampas y acceso para silla de ruedas | [$–] |  |
| Asistente de cuidados personales  (Posiblemente pueda contratar su propio asistente. Llame a Servicios al miembro para pedir más información.) | [$–] |  |
| Capacitación para ayudarle a obtener trabajos con paga o sin paga | [$–] |  |
| Usted necesita ayuda para su vida en casa (continuación) | Servicios de cuidados de salud en el hogar | [$–] |  |
| Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta | [$–] |  |
| Servicios de día para adultos u otros servicios de respaldo | [$–] |  |
| Vida con asistencia u otros servicios de vivienda | [$–] |  |
| Usted necesita un lugar dónde vivir con personas disponibles para ayudarle | Cuidados en hogares para personas mayores | [$–] |  |
| La persona que le cuida necesita una pausa | Cuidados de respiro | [$–] |  |

D. Otros servicios que cubre <plan name>

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro o lea el *Manual del Miembro* para conocer otros servicios cubiertos.

|  |  |
| --- | --- |
| Otros servicios cubiertos por <plan name> | Sus costos para proveedores de red |
| [Insert special services offered by your program. This does not need to be a comprehensive list.] | [Plans should include copays for listed services.] |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

E. Beneficios cubiertos fuera de <plan name>

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro para averiguar sobre otros servicios que <plan name> no cubre, pero que están disponibles a través de Medicare [insert if appropriate: o Medicaid].

|  |  |
| --- | --- |
| Otros servicios cubiertos por Medicare [insert if appropriate: o Medicaid] | Sus costos |
| [Insert services covered outside the plan by Medicare fee-for-service and/or Medicaid fee-for-service, as appropriate. This does not need to be a comprehensive list. Plans may consult Section F of Chapter 4 of the Member Handbook for examples.] | [Plans should include copaysfor listed services.] |
| Algunos servicios de cuidado de hospicio | $0 |
|  |  |
|  |  |

F. Servicios que <plan name>, Medicare y Medicaid no cubren

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro para averiguar sobre otros servicios excluidos

|  |  |
| --- | --- |
| Servicios que <plan name>, Medicare y Medicaid no cubren | |
| [Insert any excluded benefit categories. This does not need to be a comprehensive list. Plans may consult Section G of Chapter 4 of the Member Handbook for examples.] |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

G. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de <plan name>, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de cuidados de salud. Le hablaremos de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el Manual del miembro. Sus derechos incluyen, sin limitación, lo siguiente:

* **Usted tiene derecho a ser tratado con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
* Recibir servicios cubiertos, sin importar su raza, etnicidad, origen nacional, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, posibilidades de pago o capacidad para hablar inglés
* Obtener información en otros formatos (p.ej.: letras grandes, braille, audio)
* Estar libre de todo tipo de restricción o reclusión
* Que no le cobren los proveedores
* **Usted tiene derecho a recibir información sobre sus cuidados de salud.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
* Descripción de los servicios que cubrimos
* Cómo obtener servicios
* Cuánto le costarán los servicios
* Nombres de proveedores de cuidados de salud y administradores de cuidados
* **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados, incluso a rechazar el tratamiento**. Esto incluye el derecho a:
* Elegir un proveedor personal (PCP) y usted puede cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
* Ver un proveedor de servicios de salud para mujeres sin preautorización.
* Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
* Saber sobre todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertos o no.
* Rechazar tratamiento, aunque su médico aconseje lo contrario.
* Dejar de tomar medicamentos.
* Pedir una segunda opinión. <Plan name> pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
* **Usted tiene derecho al acceso oportuno a cuidados de salud sin obstáculos de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
* Recibir cuidados de salud oportunamente.
* Entrar y salir del consultorio de un proveedor de servicios médicos. Esto significa acceso libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades.
* Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y con su plan de seguro de salud.
* **Usted tiene derecho a buscar cuidados de emergencia y urgencia cuando los necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
* Obtener servicios de emergencia sin aprobación previa en una emergencia.
* Ver a un proveedor de servicios médicos de urgencia o emergencia fuera de la red cuando sea necesario.
* **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
* Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera que usted pueda comprenderlos y pedir que se hagan cambios o correcciones a sus expedientes.
* Que su información médica personal se mantenga privada.
* **Usted tiene el derecho a quejarse sobre sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
* Presentar una queja o reclamación contra nosotros o nuestros proveedores.
* Pedir un audiencia imparcial del estado.
* Obtener una explicación detallada de por qué se negaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del miembro* de <plan name>. También puede llamar a Servicios al miembro de <plan name> al <toll-free phone and TTY/TDD numbers>, <days and hours of operation> si tiene alguna pregunta. La llamada es gratuita.

H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio que negamos

Si usted tiene alguna queja o le parece que <plan name> debería cubrir algo que negamos, llame a <plan name> al <toll-free phone and TTY/TDD numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita. Usted podría apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta sobre sus quejas, puede leer el capítulo 9 del *Manual del miembro* de <plan name>. También puede llamar a Servicios al miembro de <plan name>.

[Plans should include contact information for complaints, grievances, and appeals.]

I. Qué hacer si usted sospecha algún fraude

La mayoría de los profesionales de cuidados de salud y las organizaciones que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos deshonestos.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, por favor comuníquese con nosotros.

* Llámenos a Servicios al miembro de <plan name>al <toll-free phone and TTY/TDD numbers>, <days and hours of operation>. La llamada es gratuita.
* O, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al   
  1-877-486-2048. Usted puede llamar a estos números gratuitos, las 24 horas del día y 7 días a la semana.
* [Plans may also insert additional State-based resources for reporting fraud.]