[The below table has been created to auto-populate key terms throughout the document. *For proper function, use of Microsoft 2007 or later is required. If* using *a previous version of Word, follow the instructions below for removing the bookmark table and related instructions.*

***Populating the bookmark table.*** *To populate the table and auto-populate the terms throughout the document, use* the following steps:

1. Update the values for each of the data fields in the table below by highlighting the text between the carets (< >) and typing the appropriate value. After entering the value, delete the carets.
2. Press Ctrl+A to select all text in the main document sections.
3. Press F9 to update the field references. If a box appears asking to update the Table of Contents, select “Update entire table” and press OK.
4. Double click on the header. Press Ctrl+A to select all header text.
5. Press F9 to update the field references in the header.
6. If the header does not populate throughout the document, steps 5 and 6 should be repeated for each header section in the document.
7. Double click on the footer, and press Ctrl+A to select all footer text.
8. Press F9 to update the field references in the footer.
9. If the footer does not populate throughout the document, steps 8 and 9 should be repeated for each footer section in the document.
10. To correct *any issues with the Table of Contents, right-click on any line of the Table of Contents, ensuring that the whole table is highlighted in light gray, then click “Update Fields” followed by “Update entire table.”*

| Data Field (bookmarkName) | Value |
| --- | --- |
| Plan Name (planName) | <Plan name> |
| Plan Toll Free Number (tollFreeNumber) | <toll free number> |
| TTY Number (ttynumber) | <TTY number> |
| Plan Days and Hours of Operation (daysAndHoursOfOperation) | <days and hours of operation> |
| Plan Web Address (webAddress) | <web address> |
| Page Number for Referrals from PCP (PCPReferralPageNumber) | <page number> |
| Page Number for Care without PCP Referral (noPCPReferralPageNumber) | <page number> |
| Page Number for Choosing a PCP (choosingPCPPageNumber) | <page number> |
| Name for Care Coordinator (nameForCareCoordinator) | <name for care coordinator> |
| Page Number for Emergency or Urgent Care (emergencyPageNumber) | <page number> |
| Page Number for Out of Network Provider (outOfNetworkPageNumber) | <page number> |
| Name of Member Services (memberServicesName) | <Member Services> |

**Note:** Plan should pay attention to grammar and capitalization and review the document to ensure the populated bookmarks appear appropriately throughout.

***Correcting error messages in the document.*** If an error message appears in the document indicating that the source could not be found (shown below), a bookmark may have been deleted.

recuadro gris que muestra ejemplo de mensaje de error

To recreate a bookmark, plan should use the following steps:

1. In the document, highlight the value that is not updating or the error message.
2. On the Insert ribbon tab, in the Links group, select Bookmark.
3. Find and select the bookmark name (found within parentheses next to the data field name in the bookmark table above) from *the available list and click “Add.”*
4. *If the value does not appear in the list, enter the bookmark name exactly as written in the bookmark table into the “Bookmark name” field and press “Add.”*
5. *Return to the instructions found before the bookmark table, beginning at Step 2,* to update the bookmarks *throughout the document.*
6. *Repeat steps 1-5 for each additional value showing an error in the document.*

***Moving a tagged field.*** *To move a tagged field to another location within the document, use the following steps:*

1. *Highlight the entire tagged field and any surrounding text you want to move or copy and press Ctrl+C to make a copy, leaving the original in place, or Ctrl+X to move the field, removing the original.*
2. *Place the cursor where the copied text should begin, and press Ctrl+V.*
3. *Ensure the field has remained intact by placing the cursor anywhere within the field. The entire field should have a light gray background.*
4. *If the field’s background is not light gray, press Ctrl+Z to undo the previous steps.*
5. *Repeat the previous steps, being careful to highlight the entire field before pressing either Ctrl+C or Ctrl+X.*

***Removing the bookmark table and related instructions.*** *Oversight and monitoring entities (such as MMCO or individual states) must* ***not*** *remove the bookmark table or any of the relevant plan instructions even after they have entered values. Instead, the MMP should utilize the following instructions to remove the bookmark table and plan instructions only after all information has been entered and the document is final or if the MMP chooses to manually populate the document:*

1. *Convert tagged fields into untagged text.*
   1. *Select all text within the body of the document by placing the cursor anywhere in the document and pressing Ctrl+A.*
   2. *Press Ctrl+F9 to convert all tagged fields in the main body of the document to untagged text.*
      1. *Note: After this step, changes made to the bookmarks will not update the tagged fields in the main body of the document.*
   3. *Double click within the header and press Ctrl+A to highlight all header text.*
   4. *Press Ctrl+F9 to convert all tagged fields in the header to untagged text. Steps c and d should be repeated for each header section in the document* 
      1. *Note: After this step, changes made to the bookmarks will not update the tagged fields in the document’s header.*
   5. *Double click within the footer and press Ctrl+A to highlight all footer text.*
   6. *Press Ctrl+F9 to convert all tagged fields in the footer to untagged text. Steps e and f should be repeated for each footer section in the document.*
      1. *Note: After this step, changes made to the bookmarks will not update the tagged fields in the document’s footer.*
2. *Delete all plan instruction pages prior, including these instructions and the bookmark table.*
3. *Ensure that all text generated from the recently converted tagged fields has remained intact in the header, footer, and main body of the document*.]

Capítulo 3: Cómo usar la cobertura del plan para su cuidado de salud y otros servicios cubiertos

Introducción

Este capítulo contiene términos específicos y reglas que usted debe saber para obtener cuidado médico y otros servicios cubiertos con <Plan name>. También le informa sobre su coordinador de cuidado [*Plan should replace the terms “care coordinator” with the term they use*], cómo obtener cuidado de diferentes tipos de proveedores, y bajo circunstancias especiales (incluyendo de proveedores o farmacias fuera de red), qué hacer cuando le facturan directamente por servicios cubiertos por nuestro plan, y las reglas para ser dueño de equipo médico duradero (DME). Términos importantes y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[The plan should refer members to other parts of the handbook using the appropriate chapter number, section, and/or page number. For example, "ver Capítulo 9, Sección A, página 1." An instruction [plan may insert reference, as applicable] is listed next to each cross reference throughout the handbook.]

[*Plan 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. Información sobre “servicios”, “servicios cubiertos”, “proveedores” y “proveedores de la red” 7](#_Toc16093473)

[B. Reglas para obtener cuidado de salud, cuidados de salud del comportamiento y servicios y respaldos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) cubiertos por el plan 7](#_Toc16093474)

[C. Información sobre su <name for care coordinator> 9](#_Toc16093475)

[C1. Lo(a) que es un(a) <name for care coordinator> 9](#_Toc16093476)

[C2. Cómo usted puede comunicarse con su <name for care coordinator> 9](#_Toc16093477)

[C3. Cómo usted puede cambiar su <name for care coordinator> 9](#_Toc16093478)

[D. Cuidado de su proveedor de cuidados primarios, de especialistas y de otros proveedores de la red y fuera de la red 9](#_Toc16093479)

[D1. Cuidados de un proveedor de cuidados primarios 9](#_Toc16093480)

[D2. Cuidados de especialistas y de otros proveedores de la red 11](#_Toc16093481)

[D3. Qué hacer cuando un proveedor se retira de nuestro plan 12](#_Toc16093482)

[D4. Cómo obtener cuidado de proveedores fuera de la red 12](#_Toc16093483)

[E. Cómo recibir respaldos y servicios a largo plazo (LTSS) 13](#_Toc16093484)

[F. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento 13](#_Toc16093485)

[G. [*If applicable plan should add:* Cómo obtener cuidados autodirigidos] 13](#_Toc16093486)

[G1. Qué son los cuidados autodirigidos 13](#_Toc16093487)

[G2. Quién puede recibir cuidados autodirigidos *(for example, if it is limited to waiver populations)* 13](#_Toc16093488)

[G3. Cómo obtener ayuda contratando proveedores de cuidados primarios *(if applicable)* 13](#_Toc16093489)

[H. Cómo obtener servicios de transporte 13](#_Toc16093490)

[I. Cómo obtener servicios cubiertos si tiene una emergencia médica o si requiere atención necesaria de urgencia o durante un desastre 14](#_Toc16093491)

[I1. Cuidados cuando tiene una emergencia médica 14](#_Toc16093492)

[I2. Atención necesaria de urgencia 16](#_Toc16093493)

[I3. Cuidados durante un desastre 16](#_Toc16093494)

[J. Qué hacer si le cobran directamente los servicios cubiertos por nuestro plan 17](#_Toc16093495)

[J1. Qué hacer usted si los servicios no son cubiertos por nuestro plan 17](#_Toc16093496)

[K. Cobertura de servicios de cuidado de salud cuando usted está participando en un estudio de investigación clínica 18](#_Toc16093497)

[K1. Definición de un estudio de investigación clínica 18](#_Toc16093498)

[K2. Pago por servicios cuando participa en un estudio de investigación clínica 19](#_Toc16093499)

[K3. Más información sobre estudios de investigaciones clínicas 19](#_Toc16093500)

[L. Cómo sus servicios de salud están cubiertos cuando usted obtiene cuidados de salud en una institución religiosa no médica 19](#_Toc16093501)

[L1. Definición de una institución religiosa no médica para cuidados de salud 19](#_Toc16093502)

[L2. Obteniendo cuidados de institución religiosa no médica para cuidado de salud 20](#_Toc16093503)

[M. Equipo médico duradero (DME) 21](#_Toc16093504)

[M1. DME como un miembro de nuestro plan 21](#_Toc16093505)

[M2. Apropiación de DME cuando se cambia a Medicare Original o Medicare Advantage 21](#_Toc16093506)

# A. Información sobre “servicios,” “servicios cubiertos,” “proveedores” y “proveedores de la red”

Servicios incluyen cuidados médicos, servicios y respaldos a largo plazo (LTSS), suministros médicos, cuidado de salud del comportamiento, medicamentos de receta y de venta libre, equipo médico y otros. Los servicios cubiertos son cualquiera de estos servicios por los cuales paga nuestro plan. Los servicios cubiertos aparecen en la Tabla de beneficios del Capítulo 4 [plan may insert reference, as applicable].

Los proveedores son los médicos, enfermeras y otras personas que le dan servicios y cuidado. El término proveedores también incluye hospitales, agencias de cuidados de la salud en el hogar, clínicas y otros lugares que ofrecen servicios de cuidado de salud, equipo médico y servicios y respaldos a largo plazo.

Los proveedores de la red son proveedores que trabajan con el plan de salud. Estos proveedores están de acuerdo en aceptar nuestro pago [insert if plan has cost sharing: y su parte del costo] como pago total. [Plan may delete the next sentence if it is not applicable.] Los proveedores de la red nos envían facturas directamente a nosotros por el cuidado que le dan a usted. Cuando usted va a un proveedor de la red, por lo general usted no debe pagar [insert as applicable: nada **or** sólo su parte del costo] por los servicios cubiertos. Sin embargo, si usted es elegible para servicios y respaldos a largo plazo (LTSS), es posible que tenga que pagar parte del costo de los servicios. La cantidad la determina Medicaid de Rhode Island.

# B. Reglas para obtener cuidado de salud, cuidados de salud del comportamiento y servicios y respaldos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) cubiertos por el plan

<Plan name> cubre servicios cubiertos por Medicare y la mayoría de los servicios cubiertos por Medicaid de Rhode Island. Esto incluye servicios de salud del comportamiento y servicios y respaldos a largo plazo (LTSS). No obstante, ciertos beneficios de Medicaid seguirán siendo cubiertos por Medicaid de Rhode Island, como sus servicios dentales y de transporte. Podemos ayudarle a acceder a esos servicios.

En general, <Plan name> pagará el costo del cuidado de salud y los servicios que usted recibe si sigue las reglas del plan a continuación. Para que sea cubierto por nuestro plan:

* El cuidado que reciba debe ser un **beneficio del plan.** Esto significa que debe estar incluido en la Tabla de beneficios del plan. (La tabla está en el Capítulo 4 [plan may insert reference, as applicable] de este Manual.)
* El cuidado debe ser **médicamente necesario.** Médicamente necesario significa servicios que usted necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, para evitar que empeore una enfermedad o para mantener su estado de salud actual. Esto incluye cuidados que prevengan que usted sea internado en un hospital o en una institución de enfermería especializada. Esto también significa los servicios, suministros o medicamentos que cumplan con los estándares aceptados por la práctica médica. [Plan may revise the state-specific definition of “medically necessary” as appropriate *and ensure that it is updated and used consistently throughout member material models*.]
* [Plan may omit or edit the PCP-related bullets as necessary, including modifying the name of the PCP.] Usted debe tener un **proveedor de cuidados primarios (PCP)** de la red, quien le haya ordenado el cuidado o le haya dicho que vea a otro proveedor. Como Miembro del plan, usted deberá escoger un proveedor de la red para que sea su PCP.
  + En muchos casos, [insert as applicable: su PCP de la red **or** nuestro plan] deberá aprobar que usted visite a alguien quien no sea su PCP o use otros proveedores en la red del plan. Esto se llama una **pre-autorización** o **referido.** Si no recibe autorización, es posible que <Plan name> no cubra los servicios. No necesita un referido para visitar a algunos especialistas, como especialistas para la salud femenina. Para informarse más sobre los referidos, vaya a la página <page number>.
  + Usted no necesitará un referido de su PCP para recibir cuidado de emergencia, cuidado necesario urgentemente, cuidados de salud del comportamiento o para ver a un proveedor de cuidado de salud femenina. Usted podrá obtener otras clases de cuidados sin tener un referido de su PCP. Para informarse más al respecto, vaya a la página <page number>.
  + Para obtener más información sobre cómo elegir un PCP, lea la página <page number>.
  + **Nota:** Por lo menos durante los primeros seis meses que esté inscrito en nuestro plan, usted podrá continuar viendo a sus proveedores actuales, en forma gratuita si ellos no forman parte de nuestra red. Esto se llama período de continuidad de cuidados. Durante los primeros seis meses que esté inscrito en nuestro plan, nuestro <name for care coordinator> se comunicará con usted para ayudarle a encontrar proveedores en nuestra red. Después que termine el período de continuidad de cuidados, no cubriremos su cuidado de salud si continúa viendo a proveedores fuera de la red.

[HMO plan that is not HMO POS, insert the following paragraphs:]

* **Usted debe recibir su cuidado de salud de proveedores de la red.** Por lo general, el plan no cubrirá cuidados de proveedores que no trabajen con el plan de salud. A veces ésta regla no se aplica:
  + El plan cubre cuidados de emergencia o atención necesaria de urgencia de proveedores fuera de la red. Para obtener más información sobre qué quiere decir emergencia o atención necesaria de urgencia, lea la Sección I, página <page number>.
  + Si necesita cuidado cubierto por nuestro plan y los proveedores de nuestra red no se lo pueden dar, puede obtener el cuidado de proveedores fuera de la red. [Plan may specify whether authorization should be obtained from the plan prior to seeking care.] En este caso, cubriremos el cuidado [insert as applicable: como si lo hubiera recibido de proveedores de la red **or** sin ningún costo para usted]. Para obtener información sobre cómo conseguir la aprobación para visitar a un proveedor fuera de la red, lea la Sección D, página <page number>.
  + El plan cubre servicios de diálisis cuando esté fuera del área de servicio del plan durante un corto tiempo. Usted podrá obtener esos servicios en una institución para diálisis certificada por Medicare.
  + Al unirse al plan, usted puede seguir visitando a los proveedores que visita actualmente, durante [plan should discuss the state’s continuity of care requirement].
* [Plan should add additional exceptions as appropriate.]

# C. Información sobre su <name for care coordinator>

[Plan should provide applicable information about care coordination, including explanations for the following subsections. Plan should replace the terms “care coordinator” and “care team” with terms it uses.]

## C1. Lo(a) que es un(a) <name for care coordinator>

## C2. Cómo usted puede comunicarse con su <name for care coordinator>

## C3. Cómo usted puede cambiar su <name for care coordinator>

# D. Cuidado de su proveedor de cuidados primarios, de especialistas y de otros proveedores de la red y fuera de la red

## D1. Cuidados de un proveedor de cuidados primarios

[**Note:** Insert this section only if your plan uses PCPs. Plan may edit this section to refer to a Physician of Choice (POC) instead of a PCP.]

Usted [insert as applicable: puede **or** debe] elegir un proveedor de cuidados primarios (PCP) que se encargue de proporcionarle su cuidado.

**Definición de PCP y lo que hace un PCP por usted**

[Plan should describe the following in the context of its plan:

Lo que es un PCP

Qué clase de proveedores pueden ser PCPs [If a State allows specialists to act as a PCP, plan must inform members of this and under what circumstances a specialist may be a PCP.]

La función de un PCP

* Coordinando servicios cubiertos
* Tomando decisiones al respecto de u obteniendo autorización previa, si es aplicable

Cuándo una clínica puede ser su proveedor de cuidados primarios (RHC/FQHC)]

**Su elección de PCP**

[Plan must describe how to choose a PCP.]

**Opción de cambiar su PCP**

Usted puede cambiar su PCP por cualquier motivo, en cualquier momento durante el año. También es posible que su PCP se retire de la red de nuestro plan. Nosotros podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCP si él que tiene actualmente se retira de nuestra red.

[Plan should describe how to change a PCP and indicate when that change will take effect (e.g., on the first day of the month following the date of the request, immediately upon receipt of the request, etc.).]

**Los servicios que usted puede obtener sin primero obtener un referido de su PCP**

[**Note:** Insert this section only if plan uses PCPs or require referrals to network providers.]

En la mayoría de los casos, usted necesitará la autorización de su PCP antes de poder ver a otros proveedores. Esta autorización se llama pre-autorización. Usted podrá obtener servicios como los mencionados a continuación, sin un referido:

* Servicios de emergencia de proveedores de la red y fuera de la red.
* Atención necesaria de urgencia de proveedores de la red.
* Atención necesaria de urgencia de proveedores fuera de la red cuando no pueda llegar a proveedores de la red (por ejemplo, si está fuera del área de servicio del plan).
* Servicios de diálisis que reciba en una institución para diálisis, certificada por Medicare, cuando usted esté fuera del área de servicio del plan. (Llame a <Member Services> antes de salir del área de servicio. Podemos ayudarle a recibir diálisis mientras esté fuera del área de servicio del plan.)
* Vacunas contra la gripe [insert if applicable: vacunas contra hepatitis B y vacunas contra la neumonía] [insert if applicable: siempre que las obtenga de un proveedor de la red].
* Cuidado de salud de rutina para mujeres y servicios de planificación familiar. Esto incluye exámenes de seno, mamografías (radiografías de los senos), exámenes de Papanicolaou y del cuello del útero [insert if applicable: siempre que los obtenga de un proveedor de la red].
* Cuidados de salud del comportamiento
* Adicionalmente, si usted es elegible para recibir servicios de proveedores de salud para nativos americanos, usted podrá ver a estos proveedores sin necesidad de una pre-autorización.

[Plan should add additional bullets consistently formatted like the rest of this section as appropriate.]

## D2. Cuidados de especialistas y de otros proveedores de la red

Un especialista es un proveedor que proporciona cuidado de salud para una enfermedad en particular o parte del cuerpo específica. Hay muchos tipos de especialistas. Por ejemplo:

* Los oncólogos atienden a pacientes con cáncer.
* Los cardiólogos atienden a pacientes con problemas del corazón.
* Los ortopedistas atienden a pacientes con problemas en los huesos, las articulaciones o los músculos.

[The plan should describe how members access specialists and other network providers, including:

Cuál es el rol (si alguno) del PCP en referir a los Miemberos a especialistas y otros proveedores.

Cuál es el proceso para obtener una pre-autorización [Plan explains that prior authorization means that the member must get approval from the plan before getting a specific service or drug or seeing an out-of-network provider and including information about which plan entity makes the prior authorization decision (e.g., Medical Director, the PCP, or another entity).]

Quién es responsible de obtener una pre-autorización [Plan explain, for example, if it is the PCP or the member and refer members to the Benefits Chart in Chapter 4 [plan may insert reference, as applicable] for information about which services require prior authorization.]

Si la selección de un PCP resulta en ser limitado a un grupo de especialistas u hospitales a los que ese PCP refiere [For example, plan include information about subnetworks or referral circles.]]

## D3. Qué hacer cuando un proveedor se retira de nuestro plan

[The plan may edit this section if they are obligated under state Medicaid programs to have a transition benefit when a doctor leaves the plan.]

Es posible que un proveedor de la red que usted esté usando, se retire de nuestro plan. Si alguno de sus proveedores abandona nuestro plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que resumimos a continuación:

* Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, debemos darle acceso sin interrupciones a los cuidados de una amplia red de proveedores calificados.
* Realmente nos esforzaremos para avisarle con, al menos, 30 días de anticipación, para que usted tenga tiempo de seleccionar un proveedor nuevo.
* Le ayudaremos a seleccionar un proveedor calificado nuevo, para continuar administrando sus necesidades de cuidados de salud.
* Si está recibiendo tratamiento médico, usted tiene derecho a pedir, y trabajaremos con usted para garantizar, que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario que esté recibiendo.
* Si le parece que no hemos reemplazado a su proveedor anterior por otro proveedor calificado o que su cuidado no está siendo administrado apropiadamente, usted tiene derecho a presentar un reclamo o apelación (lea en el Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable] la información sobre cómo presentar reclamos y apelaciones).

Si se entera que alguno de sus proveedores abandonará nuestro plan, por favor comuníquese con nosotros, para poder ayudarle a encontrar un proveedor nuevo y administrar su cuidado. [Plan should provide contact information for assistance.]

## D4. Cómo obtener cuidado de proveedores fuera de la red

[HMO plan that is **not** HMO POS, tell members under what circumstances they may obtain services from out-of-network providers (e.g., when providers of specialized services are not available in network). Include Medicaid out-of-network requirements. Describe the process for getting authorization, including who is responsible for getting it.]

Si visita a un proveedor fuera de la red, él o ella deberá ser elegible para participar en Medicare y/o Medicaid.

* No podemos pagar a proveedores que no sean elegibles para participar en Medicare y/o Medicaid.
* Si visita a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare y/o Medicaid, usted deberá pagar el costo total de los servicios que reciba.
* Los proveedores deberán avisarle si no son elegibles para participar en Medicare y/o Medicaid.

# E. Cómo recibir respaldos y servicios a largo plazo (LTSS)

[Plan should provide applicable information about getting LTSS.]

# F. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento

[Plan should provide applicable information about getting behavioral health services.]

# G. [*If applicable plan should add:* Cómo obtener cuidados autodirigidos]

[Plan should provide applicable information about getting self-directed care, including the following subsections.]:

## G1. Qué son los cuidados autodirigidos

## G2. Quién puede recibir cuidados autodirigidos (for example, if it is limited to waiver populations)

## G3. Cómo obtener ayuda contratando proveedores de cuidados primarios (if applicable)

# H. Cómo obtener servicios de transporte

Usted podría ser elegible para un pase de autobús de tarifa reducida de RIPTA. Para obtener un pase de autobús de tarifa reducida de RIPTA, visite la oficina de identificación de RIPTA en One Kennedy Plaza, Providence, RI 02903 o la oficina de Servicios al cliente de RIPTA en 705 Elmwood Avenue, Providence, RI 02907. Llame a RIPTA al 1-401-784-9500 o visite a <https://www.ripta.com/reducedfareprogram> para encontrar más información.

Si usted no puede usar un pase de autobús de tarifa reducida de RIPTA, Medicaid de Rhode Island cubre servicios de transporte para cuidados fuera de emergencias. Si usted necesita transporte para cuidados fuera de emergencias, llame al 1-855-330-9131 (TTY 711) o a <Plan name> al <toll free number> [TTY: <TTY number>]. Usted puede pedir transporte para cuidados de emergencias las 24 horas del día, 7 días de la semana. El transporte para cuidados fuera de emergencias debe programarse por lo menos dos días laborables antes de su cita. [Plan should add additional information on accessing transportation services as needed.]

[Plan should provide additional information about getting transportation services, including emergency transportation.] [Plan may insert reference.]

# I. Cómo obtener servicios cubiertos si tiene una emergencia médica o si requiere atención necesaria de urgencia o durante un desastre

## I1. Cuidados cuando tiene una emergencia médica

**La definición de una emergencia médica**

Una emergencia médica es una enfermedad con síntomas tales como dolor agudo o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, usted o cualquier otra persona con un conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que resultase en:

* riesgo grave para su salud o la del feto; **o**
* daños graves a las funciones del cuerpo, **o**
* disfunción grave en cualquier órgano o parte del cuerpo, **o**
* en el caso de una embarazada en trabajo de parto, cuando:
  + no hay tiempo suficiente para transferirle a usted sin riesgo a la paciente a otro hospital antes del parto.
  + el traslado a otro hospital puede suponer una amenaza para su salud o seguridad o la del feto.

**Qué hacer si tiene una emergencia médica**

Si usted tiene una emergencia médica:

* **Pida ayuda lo más pronto posible.** Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Llame para pedir una ambulancia, si la necesita. Usted no tiene que obtener primero una aprobación o pre-autorización de su PCP.
* [Plan add if applicable: **Infórmenos tan pronto como pueda de su emergencia, asegúrese de informarle a nuestro plan sobre su emergencia.** Tenemos que darle seguimiento a su cuidado de emergencia. Usted u otra persona [plan may replace alguien más with su <name for care coordinator> or other applicable term] deberá llamar para avisarnos de su cuidado de emergencia, por lo general, a más tardar dentro de 48 horas. Sin embargo, usted no tendrá que pagar por servicios de emergencia porque se retrasó en avisarnos.] [Plan must either provide the phone number and days and hours of operation or explain where to find the number (e.g., on the back of the plan’s Member ID Card).]

**Servicios cubiertos en una emergencia médica**

[If the plan covers emergency medical care outside the United States or its territories through Medicaid, describe this coverage based on the state Medicaid program coverage area. Plan must also include language emphasizing that Medicare does not provide coverage for emergency medical care outside the United States and its territories.]

[The plan may modify the following sentence to identify whether this coverage is within the United States and its territories or world-wide emergency/urgent coverage:]Usted podrá obtener cuidado de emergencia cubierto siempre que lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Si necesita una ambulancia para ir a la sala de emergencias, nuestro plan la cubrirá. Para obtener más información, lea la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 [plan may insert reference, as applicable].

[If the plan offers a supplemental benefit covering world-wide emergency/urgent coverage or ambulance services outside of the United States or its territories, mention the benefit here and then refer members to Chapter 4 [plan may insert reference, as applicable] for more information.]

Si usted tiene una emergencia, hablaremos con los proveedores que le den cuidado de emergencia. Esos proveedores nos avisarán cuando termine su emergencia médica.

[Plan may modify this paragraph as needed to address the post-stabilization care for your plan.] Cuando termine la emergencia, es posible que necesite cuidado de seguimiento para asegurar que se mejore. Su cuidado de seguimiento estará cubierto por nuestro plan. Si obtiene cuidado de emergencia de proveedores fuera de la red, trataremos de conseguir proveedores de la red para que se hagan cargo de su cuidado, lo más pronto posible.

**Qué hacer si tiene una emergencia de salud del comportamiento**

[*Plan should provide applicable information about getting behavioral health emergency services.*]

**Obteniendo servicios de emergencia si no era una emergencia médica**

A veces puede ser difícil saber si se tiene una emergencia médica o de salud del comportamiento. Usted podría pedir cuidado de emergencia, pero el proveedor podría decir que realmente no era una emergencia. Si es razonable que usted haya creído que su salud corría un riesgo grave, cubriremos su cuidado.

No obstante, después de que el proveedor diga que noera una emergencia, cubriremos su cuidado adicional, sólosi:

* usted visita a un proveedor de la red, **o**
* el cuidado adicional que reciba es considerado atención necesaria de urgencia y usted sigue las reglas para obtener esa atención. (Lea la siguiente sección.)

## I2. Atención necesaria de urgencia

**Definición de atención necesaria de urgencia**

La atención necesaria de urgencia es atención que se recibe por una enfermedad, lesión o enfermedad repentina y que no es una emergencia, pero requiere de atención inmediata. Por ejemplo una enfermedad existente se puede agudizar y requerir tratamiento urgente.

**Atención necesaria de urgencia cuando está en el área de servicio del plan**

En la mayoría de los casos, cubriremos la atención necesaria de urgencia, sólosi usted:

* recibe este cuidado de salud de proveedores de la red, **y**
* sigue las otras reglas descritas en este capítulo.

No obstante, si no puede visitar a un proveedor de la red, cubriremos la atención necesaria de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red.

[The plan must insert instructions for how to access urgently needed services (e.g., using urgent care centers, a provider hotline, etc.).]

**Atención necesaria de urgencia cuando está fuera del área de servicio del plan**

Cuando está fuera del área de servicio de plan, podría no ser posible que obtenga cuidado de proveedores de la red. En ese caso, nuestro plan cubrirá el cuidado que sea necesario de urgencia que usted reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan no cubre el cuidado necesario de urgencia, ni cualquier otro cuidado de emergencia o fuera de emergencias [insert if plan covers emergency care outside of the United States and its territories: que no sea de emergencia] que usted reciba fuera de los Estados Unidos.

[If the plan has with world-wide emergency/urgent coverage as a supplemental benefit, modify this section.]

## I3. Cuidados durante un desastre

Si el gobernador de su estado, el secretario de U.S. Health and Human Services, or el presidente de los Estados Unidos declaran un estado de desastre o un estado de emergencia en su área geográfica, usted tiene derecho a cuidado de <Plan name>.

Por favor visite nuestro sitio web para encontrar información sobre cómo obtener cuidado necesario durante un desastre declarado: <web address>. [In accordance with 42 CFR 422.100(m), the plan is required to include on their web page, at a minimum, information about coverage of benefits at non-contracted facilities at network cost sharing without required prior authorization; terms and conditions of payment for non-contracted providers; and each declared disaster’s start and end dates.]

Durante un desastre declarado, si no puede usar un proveedor de la red, permitiremos que usted reciba cuidado de proveedores fuera de la red con la [insert as applicable: cuota de costo compartido dentro de la red **or** sin costo para usted]*.* Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre declarado, usted podrá surtir sus medicamentos de receta en una farmacia fuera de la red. Por favor para más información, lea el Capítulo 5 [plan may insert reference, as applicable].

# J. Qué hacer si le cobran directamente los servicios cubiertos por nuestro plan

[If the plan has an arrangement with the State language may be added to reflect that the organization is not allowed to reimburse members for Medicaid-covered benefits.]

Si un proveedor le envía a usted una factura en lugar de enviarla al plan, usted puede pedirnos que paguemos [plan with cost sharing, insert: nuestra parte de] la factura.

**Usted no debe pagar la factura. Si lo hace, es posible que el plan no pueda reembolsarle el pago.**

[Insert as applicable: Si pagó por sus servicios cubiertos **or** Si usted ha pagado más de la parte que le corresponde por los servicios cubiertos**]** o si recibió una factura por [plan with cost sharing, insert: el costo total de] servicios médicos cubiertos, lea el Capítulo 7 [plan may insert reference, as applicable] para saber qué hacer.

## J1. Qué hacer usted si los servicios no son cubiertos por nuestro plan

[The plan may add language to reflect that the organization is not allowed to reimburse members for Medicaid-covered benefits.]

<Plan name> cubre todos los servicios:

* que sean médicamente necesarios, **y**
* que aparezcan en la Tabla de beneficios del plan (lea el Capítulo 4 [*plan may insert reference, as applicable*]), **y**
* que usted reciba siguiendo las reglas del plan.

Si usted obtiene servicios que no tienen cobertura de nuestro plan, **tendrá que pagar el costo total usted mismo.**

Si quiere saber si pagaremos por algún servicio o cuidado médico, usted tiene derecho a preguntarnos. Usted también tiene derecho a pedirnos esto por escrito. Si decidimos que no pagaremos por esos servicios, usted tiene derecho a apelar nuestra decisión.

El Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable] explica qué hacer si desea que el plan cubra un servicio o artículo médico. También le dice cómo apelar una decisión sobre la cobertura de un servicio. Usted también puede llamar a <Member Services> para saber más sobre sus derechos de apelación.

Pagaremos algunos servicios hasta cierto límite. Si se pasa del límite, usted tendrá que pagar el costo total para obtener más servicios de ese tipo. Llame a <Member Services> para saber cuáles son los límites y si está cerca de alcanzarlos.

# K. Cobertura de servicios de cuidado de salud cuando usted está participando en un estudio de investigación clínica

## K1. Definición de un estudio de investigación clínica

Un estudio de investigación clínica (conocido también como prueba clínica) es una de las formas en que los médicos y otros proveedores prueban nuevos tipos de cuidado de salud o medicamentos. Ellos solicitan voluntarios para el estudio. Este tipo de estudios ayuda a los proveedores a decidir si una forma nueva de cuidado de salud o medicamento funciona y si son seguros.

Una vez que Medicare [if the plan conducts or covers clinical trials that are not approved by Medicare, insert: o nuestro plan]apruebe un estudio en el que usted desea participar, alguien que trabaje en el estudio se comunicará con usted. Esa persona le hablará del estudio y decidirá si usted es elegible para participar. Usted podrá participar en el estudio si cumple con las condiciones necesarias. También debe entender y aceptar lo que debe hacer en el estudio.

Mientras participe en el estudio, usted seguirá inscrito en nuestro plan. De ese modo, podrá seguir obteniendo de nuestro plan los cuidados que no tienen relación al estudio.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, nonecesita obtener aprobación nuestra [if the plan does not use PCPs it may delete the rest of this sentence] ni de su proveedor de cuidados primarios. Los proveedores que le proporcionen cuidado de salud como parte del estudio, notienen que ser proveedores de la red.

[If applicable, plan should describe Medicaid’s role in providing coverage for clinical research studies.]

**Pero usted sí debe avisarnos antes de comenzar a participar en un estudio de investigación clínica.** Si planea participar en un estudio de investigación clínica, usted o su <name for care coordinator> debe comunicarse con <Member Services>.

## K2. Pago por servicios cuando participa en un estudio de investigación clínica

Si participa como voluntario en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, usted no pagará por los servicios cubiertos bajo el estudio y Medicare pagará los servicios cubiertos bajo el estudio, así como los costos de rutina asociados con su cuidado. Una vez que se registre en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, usted tendrá cubiertos la mayoría de los artículos y servicios que obtenga como parte del estudio. Esto incluye:

* Alojamiento y comida por una estadía en el hospital, la que Medicare pagaría aunque usted no participara en un estudio.
* Una operación u otro procedimiento médico que sea parte del estudio de investigación.
* El tratamiento de todos los efectos secundarios y complicaciones del nuevo cuidado.

[If the plan conducts or covers clinical trials that are not approved by Medicare insert: Nosotros pagaremos todos los costos si usted participa como voluntario en un estudio de investigación clínica que Medicare no apruebe, pero que sea aprobado por nuestro plan.] Si usted forma parte de un estudio que Medicare [plan that conducts or covers clinical trials that are not approved by Medicare, insert: o nuestro plan]**no ha aprobado**, usted tendrá que pagar cualquier costo de su participación en el estudio.

[If applicable, plan should describe Medicaid’s role in paying for clinical research studies.]

## K3. Más información sobre estudios de investigaciones clínicas

Usted podrá obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica, leyendo “Medicare & Clinical Research Studies” en el sitio web de Medicare (<https://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, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY (las personas con problemas para oír o para hablar) deben llamar al teléfono 1-877-486-2048.

# L. Cómo sus servicios de salud están cubiertos cuando usted obtiene cuidados de salud en una institución religiosa no médica

[If applicable, plan should revise this section as needed to describe Medicaid’s role in providing care in religious non-medical health care institutions.]

## L1. Definición de una institución religiosa no médica para cuidados de salud

Una institución religiosa no médica para cuidados de saludes un lugar que proporciona cuidado que normalmente obtendría en un hospital o institución de enfermería especializada. Si recibir cuidado en un hospital o institución de enfermería especializada va en contra de sus creencias religiosas, entonces cubriremos el cuidado en una institución religiosa no médica para su cuidado de salud.

Usted puede elegir recibir cuidado de salud en cualquier momento por cualquier motivo. Este beneficio solamente es para los servicios como paciente interno de Medicare Parte A (los servicios de cuidado de salud no médico). Medicare pagará solamente por los servicios de cuidado de salud no médico proporcionado por instituciones de cuidado de salud no médica religiosa.

## L2. Obteniendo cuidados de institución religiosa no médica para cuidado de salud

Para recibir atención de una institución religiosa no médica para cuidado de salud, debe firmar un documento legal que diga que usted está en contra de recibir tratamiento médico “no excluido”.

* Tratamiento médico “no excluido” es cualquier cuidado voluntario y no exigido por la ley federal, estatal o local.
* Tratamiento médico “excluido” es todo cuidado que no sea voluntario y que sea exigido de conformidad con la ley federal, estatal o local.

Para que nuestro plan cubra el cuidado que reciba de una institución religiosa no médica, este cuidado debe cumplir con las siguientes condiciones:

* La institución que proporcione el cuidado debe estar certificada por Medicare.
* Los servicios cubiertos por nuestro plan se limitan a aspectos no religiosos del cuidado de salud.
* Si usted recibe servicios de esta institución y son proporcionados en sus instalaciones, se aplicará lo siguiente:
  + Usted debe tener una condición médica que le permita obtener servicios cubiertos para recibir cuidados como paciente internado en un hospital o en un centro de cuidados de enfermería especializada.
  + [*Omit this bullet if not applicable*]Deberá obtener aprobación de nuestro plan, antes de ser internado en la institución o su estadía no tendrá cobertura.

[Plan must explain whether Medicare Inpatient Hospital coverage limits apply (include a reference to the Benefits Chart in Chapter 4 [plan may insert reference, as applicable]) or whether there is unlimited coverage for this benefit.]

# 

# M. Equipo médico duradero (DME)

## M1. DME como un miembro de nuestro plan

DMEse refiere a ciertos elementos pedidos por un proveedor para que usted use en su casa. Ejemplos de estos elementos son sillas de ruedas, muletas, sistemas de camas eléctricas, suministros para diabéticos, camas de hospital pedidas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa (IV, por sus siglas en inglés), dispositivos de generación de voz, equipos y suministros de oxígeno, nebulizadores y andadores.

Usted siempre será dueño de ciertos artículos, por ejemplo las prótesis.

En esta sección hablamos del equipo médico duradero (DME) que usted debe alquilar. Como miembro de <Plan name>, [insert if the plan sometimes allows transfer of ownership to the member: por lo general] el equipo alquilado no pasará a ser de su propiedad, sin importar el tiempo que lo alquile.

[*If the plan allows transfer of ownership of certain DME items to members, the plan must modify this section to explain the conditions under which and when the member can own specified DME.*]

[If the plan sometimes allows transfer of ownership to the member for DME items other than prosthetics, insert: En determinadas situaciones, le transferiremos la propiedad del artículo de equipo médico duradero. Llame a <Member Services> para conocer los requisitos que debe cumplir y los documentos que debe proporcionar.]

[If the plan never allows transfer of ownership to the member (except as noted above, for example, for prosthetics), insert: Incluso si usted tuvo equipo médico duradero por 12 meses consecutivos con Medicare antes de inscribirse en nuestro plan, el equipo no pasará a ser de su propiedad.]

[*Plan should modify this section as necessary to explain any additional Medicaid coverage of DME.*]

## M2. Apropiación de DME cuando se cambia a Medicare Original o Medicare Advantage

En el programa Medicare Original, las personas quienes alquilan ciertos tipos de DME lo poseen después de 13 meses. Bajo un plan de Medicare Advantage, el plan puede establecer el número de meses que las personas deben alquilar ciertos tipos de DME antes de que el equipo pase a ser de su propiedad.

**Nota:** Puede encontrar definiciones de Medicare Original y Medicare Advantage en el Capítulo 12 [plan may insert reference, as applicable]. También puede encontrar más información sobre ellos en el manual *Medicare & Usted 2020*. Si no tiene una copia de este manual, lo puede obtener en el sitio de web de Medicare (<http://es.medicare.gov>) o llamando a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deberían llamar a 1‑877-486‑2048.

Usted tendrá que hacer 13 pagos continuos conforme al Medicare Original, o tendrá que hacer el número de pagos continuos establecido por el plan de Medicare Advantage, para poder ser propietario del DME si:

* Usted no se convirtió en propietario del artículo de DME mientras estuvo en nuestro plan, **y**
* Usted se retira de nuestro plan y obtiene sus beneficios de Medicare fuera de cualquier plan de salud del programa de Medicare Original o un plan de Medicare Advantage.

Si hizo pagos por el DME bajo Medicare Original o un plan de Medicare Advantage antes de inscribirse en nuestro plan, **los pagos hechos a Medicare Original o el plan de Medicare Advantage no contarán para los pagos que necesita hacer después de retirarse de nuestro plan.**

* Usted tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos bajo Medicare Original o el número de nuevos pagos continuos establecido por el plan de Medicare Advantage para que el equipo pase a ser de su propiedad.
* No hay excepciones a este caso cuando usted vuelva a Medicare Original o un plan de Medicare Advantage.