[*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> |
| Toll-free Number (tollFreeNumber) | <toll free number> |
| TTY Number (ttynumber) | <TTY number> |
| Days and hours of operation (daysAndHoursOfOperation) | <days and hours of operation> |
| Web Address (webAddress) | <web address> |
| Member Services Name (memberServicesName) | <member services name> |
| Name for Care Coordinator (nameForCareCoordinator) | <name for care coordinator> |

*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.*

Cuadro gris con letras grises que indican un ejemplo de cuando hay un mensaje de que hay algún 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 7: Cómo pedirnos que paguemos [plan with cost sharing, insert: nuestra parte de] una factura que usted haya recibido por servicios o medicamentos cubiertos

Introducción

Este capítulo le dice cómo y cuándo enviarnos una factura para pedir un pago. También le dice cómo apelar si no está de acuerdo con una decisión de cobertura. Palabras importantes y sus definiciones se encuentra en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

[If the plan has an arrangement with the State add language to reflect that the organization is not allowed to reimburse members for Medicaid-covered benefits. Plan may not revise the chapter or section headings except as indicated.]

[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. Pidiendo que paguemos por sus servicios o medicamentos 5](#_Toc16095548)

[B. Enviando su pedido de pago 8](#_Toc16095549)

[C. Decisiones sobre su cobertura 8](#_Toc16095550)

[D. Apelaciones 9](#_Toc16095551)

# A. Pidiendo que paguemos por sus servicios o medicamentos

[If the plan has cost sharing delete the next sentence.] Usted no debería recibir facturas por servicios o medicamentos recibidos dentro de la red. Nuestros proveedores de la red deben enviar al plan de salud los cobros por los servicios o medicamentos que usted ya haya recibido. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud.

**Si recibe una factura por** [if the plan has cost sharing insert: **el costo total de**] **servicios o medicamentos, envíenos la factura.** Para enviarnos una factura, lea la página <page number> [plan may insert reference, as applicable].

* Si los servicios o medicamentos están cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor.
* Si los servicios o medicamentos están cubiertos y usted ya pagó [plan with cost sharing, insert: más de su parte del costo] [plan with no cost sharing, insert: la factura], usted tiene derecho a que le devuelvan lo que haya pagado.
* Si los servicios o medicamentos **no** están cubiertos, le avisaremos.
* Si está recibiendo servicios y respaldos a largo plazo, posiblemente usted tenga que pagar parte del costo de los servicios. La cantidad la determina Medicaid de Rhode Island.

Comuníquese con <member services name> [insert if appropriate: o su <name for care coordinator>] si tiene preguntas. Si [plan with cost sharing insert: no sabe qué debería haber pagado o si] recibe una factura y no sabe qué hacer, podemos ayudarle. También puede llamarnos si desea darnos información relacionada con un pedido de pago que ya nos envió.

Estos son algunos ejemplos de casos en los que podría pedirle a nuestro plan que le devuelva un pago que usted haya hecho o que le pague una factura que haya recibido:

1. Si recibe cuidado de emergencia o cuidado de salud necesario de urgencia de un proveedor fuera de la red

Usted debe pedir al proveedor que le cobre al plan.

* Si paga la cantidad total al recibir el cuidado de salud, pídanos devolverle su dinero [*plan with cost sharing replace* su dinero *with* nuestra parte del costo]. Envíenos la factura y prueba de todos los pagos que haya hecho.
* Si recibe una factura del proveedor pidiendo un pago que usted cree que no debe, envíenos la factura y prueba de todos los pagos que haya hecho.
  + Si se debe pagar, le pagaremos directamente al proveedor.
  + Si usted ya pagó [plan with cost sharing insert: más que su parte del costo] por el servicio, nosotros [plan with cost sharing insert: calcularemos cuánto debe y] le devolveremos [plan with cost sharing insert: nuestra parte del costo].

1. Si un proveedor de la red le envía una factura

Los proveedores de la red siempre deben enviar las facturas al plan. Muestre su tarjeta de identificación de miembro de <plan name> cuando obtenga servicios o recetas. La facturación incorrecta/inadecuada se produce cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura más que el monto de costo compartido del plan por sus servicios. **Llame a <member services name> si recibe facturas.**

* [Plan with no cost sharing, insert: Como <plan name> paga el costo completo de sus servicios, usted no es responsable de pagar ningún costo compartido. Los proveedores no deberían cobrarle nada por estos servicios.]
* [Plan with cost sharing, insert: Como miembro de <plan name>, solo debe pagar el copago cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le facturen más que ese monto]. Esto es cierto aunque le paguemos al proveedor menos de lo que el proveedor haya cobrado por un servicio. Si decidimos no pagar algunos cargos, usted tampoco tiene que pagarlos.
* Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red, [plan with cost sharing insert: que usted crea que es más de lo que usted debería pagar], envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y nos encargaremos del problema. No obstante, si está recibiendo servicios y respaldos a largo plazo, posiblemente usted tenga que pagar parte del costo de los servicios. La cantidad la determina Medicaid de Rhode Island.
* Si ya pagó una factura de un proveedor de la red, [plan with cost sharing insert: pero usted cree que pagó demasiado] envíenos la factura y prueba de todos los pagos que haya hecho. Le devolveremos lo que haya pagado [insert as appropriate: por sus servicios cubiertos **or** por la diferencia entre la cantidad que usted haya pagado y la cantidad que debía pagar de acuerdo con el plan].

1. Si usa una farmacia fuera de la red para que le surtan una receta

Si usted va a una farmacia que no está en la red, tendrá que pagar el costo total de su receta.

* Sólo en algunos casos, cubriremos las recetas surtidas en farmacias fuera de la red. Envíenos una copia de su recibo cuando nos pida que le devolvamos lo que usted pagó [*plan with cost sharing insert:* por nuestra parte del costo].
* El Capítulo 5 [*plan may insert reference, as applicable*] podrá informarle más sobre las farmacias fuera de la red.

1. Si paga la totalidad del costo de una receta porque no lleva su Tarjeta de identificación de miembro del plan de salud

Si usted no lleva su Tarjeta de identificación de miembro, pida a la farmacia que llame al plan o que busque su información de inscripción en el plan.

* Si la farmacia no puede obtener de inmediato la información que necesita, tal vez usted tenga que pagar el costo total de la receta.
* Envíenos una copia de su recibo cuando nos pida que le devolvamos lo que haya pagado [*plan with cost sharing insert:* por nuestra parte del costo].

1. Si paga el costo total por un medicamento que no está cubierto

Es posible que usted tenga que pagar el costo total de la receta porque el medicamento no está cubierto.

* Tal vez el medicamento no esté en la *Lista de medicamentos cubiertos* (Lista de medicamentos) del plan o podría tener un requisito o restricción que usted no creía que se debía aplicar a usted. Si decide obtener el medicamento, es posible que usted tenga que pagar el costo total.
  + Si usted no paga por el medicamento, pero cree que debería estar cubierto, usted puede pedir una decisión de cobertura (lea el Capítulo 9 [*plan may insert reference, as applicable*]).
  + Si usted y su médico u otro proveedor creen que usted necesita de inmediato el medicamento, puede pedir una decisión de cobertura rápida (lea el Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable]).
* Envíenos una copia de su recibo cuando nos pida que le devolvamos lo que pagó. En algunos casos, podríamos necesitar más información de su médico u otro proveedor para poder devolverle lo que pagó por el servicio o por[*plan with cost sharing insert:* nuestra parte del costo] del medicamento.

Cuando nos pida que le paguemos, revisaremos su pedido y decidiremos si debemos cubrir el servicio o el medicamento. Esto se llama tomar una decisión de cobertura. Si decidimos que debemos cubrirlo, pagaremos por [insert if the plan has cost sharing: nuestra parte del costo de] su servicio o medicamento. Si rechazamos su pedido de pago, usted puede apelar nuestra decisión.

Para saber cómo apelar, lea el Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable].

# B. Enviando su pedido de pago

[The plan may edit this section to include a second address if they use different addresses for processing health care and drug claims.]

[Plan may edit this section as necessary to describe their claims process.]

Envíenos la factura y prueba de todos los pagos que haya hecho. La prueba de pago puede ser una copia del cheque que hizo o un recibo del proveedor. **Es una buena idea hacer una copia de la factura y los recibos para sus expedientes**. [Plan that has <name for care coordinator>, insert: Puede pedirle ayuda a su <name for care coordinator>.]

[If the plan has developed a specific form for requesting payment, insert the following language: Para asegurarse de darnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede llenar nuestro formulario de reclamo para hacer su pedido de pago.

* Usted no tiene que usar el formulario pero, si lo hace, nos ayudará a procesar la información más rápido.
* Usted puede obtener una copia del formulario en nuestro sitio web (<web address>) o puede llamar a <member services name> y pedir uno.]

[If the plan has different addresses for Part C and Part D claims, modify this paragraph as needed and include the additional address.] Envíenos por correo su pedido de pago junto con las facturas o los recibos, a la siguiente dirección:

[Insert address.]

[If the plan allows enrollees to submit oral payment requests, insert the following language:

Usted también puede llamar a nuestro plan para pedir que hagamos un pago.] [Plan should include all applicable numbers and days and hours of operation.]

[Insert if applicable: **Usted debe enviarnos su reclamo, a más tardar <number of days> días,** después de la fecha en que recibió el servicio, el artículo o el medicamento.]

# C. Decisiones sobre su cobertura

**Cuando recibamos su pedido de pago, tomaremos una decisión de cobertura**. También decidiremos la cantidad que usted tiene que pagar, si debe pagar algo, por el servicio o el medicamento.

* Si necesitamos que nos dé más información, le avisaremos.
* Si decidimos que el servicio o medicamento está cubierto y que usted siguió las reglas para obtenerlo, lo pagaremos [plan with cost sharing insert: nuestra parte del costo and change lo pagaremos to le pagaremos]. Si ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo un cheque por [insert as applicable: lo que usted pagó **or** nuestra parte del costo]. Si todavía no ha pagado por el servicio o el medicamento, le pagaremos directamente al proveedor.

En el Capítulo 3 [plan may insert reference, as applicable] se explican las reglas para obtener la cobertura de sus servicios. En el Capítulo 5 [plan may insert reference, as applicable] se explican las reglas para los medicamentos que debe cubrir el programa de Medicamentos de la Parte D de Medicare.

* Si decidimos no pagar por [*plan with cost sharing insert:* nuestra parte del costo] del servicio o medicamento, le enviaremos una carta explicándole el motivo. En la carta también se le explicará su derecho a presentar una apelación.
* Para saber más sobre las decisiones de cobertura, lea el Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable].

# D. Apelaciones

Si le parece que nos equivocamos al rechazar su pedido de pago, puede pedirnos que cambiemos nuestra decisión. A esto se le llama apelar. Usted también puede apelar si no está de acuerdo con la cantidad que pagamos.

El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límite importantes. Para saber más sobre las apelaciones, lea el Capítulo 9 [plan may insert reference, as applicable].

* Si desea apelar para que le devolvamos lo que pagó por un servicio de cuidado de salud, vaya a la página <page number> [*plan may insert reference, as applicable*].
* Si desea apelar para que le devolvamos lo que pagó por un medicamento, vaya a la página <page number> [plan may insert reference, as applicable].