

# RESUMEN DE BENEFICIOS

# 2020



**ABSOLUTE TOTAL CARE  
(MEDICARE-MEDICAID PLAN)**



# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): **Resumen de beneficios de 2020**

## Introducción

Este documento es un resumen breve de los beneficios y servicios cubiertos por Absolute Total Care. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los servicios ofrecidos e información acerca de sus derechos como afiliado de Absolute Total Care. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del afiliado*.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| A. Descargos de responsabilidad .....   | 2  |
| B. Preguntas frecuentes .....   | 3  |
| C. Descripción general de los servicios .....   | 9  |
| D. Otros servicios cubiertos por Absolute Total Care.....                                       | 23 |
| E. Beneficios cubiertos fuera de Absolute Total Care.....                                       | 25 |
| F. Servicios que Absolute Total Care, Medicare y Healthy Connections de Medicaid no cubren..... | 26 |
| G. Sus derechos como afiliado del plan.....   | 27 |
| H. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio denegado .....                      | 29 |
| I. Qué debe hacer si sospecha de la existencia de fraude .....                                  | 29 |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

---

## A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Absolute Total Care para el 2020. Esta información es solo un resumen. Lea el *Manual del afiliado* para obtener la lista completa de beneficios.

- ❖ Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y South Carolina Healthy Connections de Medicaid para brindar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Este programa combinado se llama Healthy Connections Prime. Está destinado a personas con Medicare y Healthy Connections de Medicaid que tengan 65 años o más, que tengan las Partes A, B y D de Medicare, y que sean elegibles para recibir los beneficios completos de Healthy Connections de Medicaid. Encontrará más información sobre las personas que pueden ser elegibles en el Capítulo 1 del Manual del afiliado.
- ❖ Con Absolute Total Care, puede obtener sus servicios de Medicare y Healthy Connections de Medicaid de un solo plan de salud. Un coordinador de la atención de Absolute Total Care le ayudará a controlar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información sobre beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, póngase en contacto con el plan o lea el *Manual del afiliado*.
- ❖ Los proveedores fuera de la red/no contratados no tienen obligación de atender a los afiliados de Absolute Total Care, excepto en situaciones de emergencia. Para obtener más información, incluido el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red, llame al número de nuestros Servicios para afiliados o consulte el Manual del afiliado.
- ❖ **ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Luego del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales, es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada el próximo día hábil. La llamada es gratuita.
- ❖ Si desea recibir los documentos en un idioma o formato diferente en los correos que le enviemos en el futuro, llame a Servicios para afiliados. Esto se denomina "solicitud permanente". Registraremos su elección. Si más adelante desea cambiar la elección de idioma o formato, llame a Servicios para afiliados. Puede encontrar el número de teléfono de Servicios para afiliados en la parte inferior de la página.



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

- ❖ Puede obtener este documento gratis en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis.
- ❖ Para obtener este documento y otros materiales en otro idioma o formato, ahora y en el futuro, llame a Servicios para afiliados.

---

## B. Preguntas frecuentes

La siguiente tabla contiene preguntas frecuentes.

| Preguntas frecuentes  | Respuestas  |
|---|---|
| ¿Qué es un plan de Medicare y Medicaid?                       | Un plan de Medicare y Medicaid es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Healthy Connections de Medicaid para proporcionar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas que tienen Medicare y Healthy Connections de Medicaid. Un plan de Medicare y Medicaid es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También posee coordinadores de atención para ayudarle a administrar todos sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajan juntos para proporcionarle la atención que necesita. |
| ¿Qué es un coordinador de la atención de Absolute Total Care? | Un coordinador de la atención de Absolute Total Care es la persona principal con quien debe comunicarse. Esta persona le ayuda a controlar todos sus proveedores y servicios y a asegurarse de que obtenga lo que necesita.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Preguntas frecuentes  | Respuestas  |
|---|---|
| <b>¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo?</b>   | <p>Los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son una variedad de servicios y apoyos que ayudan a las personas a satisfacer sus necesidades diarias de asistencia y mejoran la calidad de sus vidas. Los LTSS representan una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias, como bañarse, vestirse y preparar comidas. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían proporcionarse en un hogar de convalecencia u hospital.</p>   |
| <b>¿Con Absolute Total Care recibirá los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibe ahora?</b> | <p>Usted recibirá sus beneficios cubiertos de Medicare y Healthy Connections de Medicaid directamente a través de Absolute Total Care. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios se adaptan mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora podrían cambiar. Recibirá casi todos sus beneficios cubiertos de Medicare y Healthy Connections de Medicaid directamente a través de Absolute Total Care, pero puede recibir algunos beneficios de la misma forma que lo hace ahora, fuera del plan. Este plan también ofrece servicios que no suelen estar cubiertos por Medicare o Healthy Connections de Medicaid.</p> <p>Cuando se inscribe en Absolute Total Care, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención personalizado (ICP) a fin de tratar sus necesidades médicas y de apoyo. Durante este tiempo, puede continuar consultando a los proveedores que consulta ahora durante 180 días. También puede seguir recibiendo los mismos servicios y cualquier otro servicio que haya sido autorizado antes de su inscripción en Absolute Total Care.</p> <p>Cuando se inscribe en nuestro plan, si está tomando medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que Absolute Total Care no cubre normalmente, puede obtener un suministro temporal. Le ayudaremos a obtener otro medicamento o una excepción de Absolute Total Care para que cubra el medicamento, si fuera médicamente necesario.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Preguntas frecuentes  | Respuestas  |
|---|---|
| <p><b>¿Puede consultar a los mismos médicos que consulta ahora?</b></p> | <p>A menudo, ese suele ser el caso. Si sus proveedores (incluidos los médicos, los terapeutas y las farmacias) trabajan con Absolute Total Care y tienen un contrato con nosotros, puede seguir consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. <b>Debe utilizar los proveedores de la red de Absolute Total Care.</b></li><li>• Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede usar los proveedores fuera del plan de Absolute Total Care.</li></ul> <p>Para averiguar si sus médicos pertenecen a la red del plan, llame a Servicios para afiliados o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Absolute Total Care.</p> <p>Si Absolute Total Care le resulta nuevo, puede seguir consultado a los médicos a los que acude actualmente durante 180 días después de que se inscribe por primera vez, incluso cuando sean proveedores fuera de la red. Si necesita seguir consultando a sus proveedores fuera de la red una vez transcurridos sus primeros 180 días en nuestro plan, solamente cubriremos la atención si el proveedor celebra un acuerdo de caso único con nosotros. Si está recibiendo un tratamiento continuo de un proveedor fuera de la red y considera que este puede necesitar un acuerdo de caso único para poder continuar brindándole tratamiento, póngase en contacto con Servicios para afiliados al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Preguntas frecuentes  | Respuestas   |
|---|--|
| ¿Qué sucede si necesita un servicio, pero ningún proveedor de la red de Absolute Total Care puede proporcionarlo? | Los proveedores de nuestra red proporcionarán la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de la red, Absolute Total Care pagará el costo de un proveedor fuera de la red.   |
| ¿Dónde está disponible Absolute Total Care?   | El área de servicio para este plan abarca los condados de Abbeville, Allendale, Anderson, Bamberg, Barnwell, Beaufort, Berkeley, Calhoun, Charleston, Cherokee, Chester, Chesterfield, Clarendon, Colleton, Dillon, Dorchester, Edgefield, Fairfield, Florence, Georgetown, Greenville, Greenwood, Hampton, Jasper, Kershaw, Laurens, Lee, Lexington, Marion, Marlboro, McCormick, Newberry, Orangeburg, Pickens, Richland, Saluda, Spartanburg, Union y Williamsburg en Carolina del Sur. Debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.   |
| ¿Debe pagar un monto mensual (también llamado prima) con Absolute Total Care?                                     | No pagará ninguna prima mensual a Absolute Total Care por su cobertura médica.   |
| ¿Qué es la autorización previa?   | <p>La autorización previa significa que debe obtener la aprobación de Absolute Total Care antes de obtener un servicio o medicamento específicos, o de consultar a un proveedor fuera de la red. Absolute Total Care Es posible que no cubra el servicio o medicamento si no obtiene una aprobación. Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que obtenga primero la aprobación.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del afiliado</i> para obtener más información sobre autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual del afiliado</i> para obtener información sobre los servicios que requieren autorización previa.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Preguntas frecuentes  | Respuestas  |
|-----------------------|---|
| ¿Qué es una remisión? | <p>Una remisión significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación antes de que pueda consultar a un proveedor que no sea su PCP o a otros proveedores de la red del plan. Si no recibe una aprobación, es posible que Absolute Total Care no cubra los servicios y usted reciba una factura por ellos. No necesita una remisión para consultar a algunos especialistas, como especialistas en salud de la mujer.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del afiliado</i> para obtener más información sobre cuándo necesita tener una remisión de su PCP.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).



# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Preguntas frecuentes  | Respuestas  |
|---|---|
| <p>¿Con quién debe ponerse en contacto si tiene preguntas o necesita ayuda?</p> | <p>Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de identificación de afiliado, llame a Servicios para afiliados de Absolute Total Care al número que figura en la parte inferior de esta página.</p> <p>Servicios para afiliados también ofrece un servicio de interpretación gratis para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la Línea de enfermería:</b></p> <p><b>LLAME</b> 1-855-735-4398</p> <p><b>AL</b> Las llamadas a este número son gratis. Puede llamar las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <p><b>TTY</b> 711</p> <p>Este número es para personas con problemas auditivos o del habla. Debe tener un equipo de teléfono especial para llamar a este número.</p> <p>Las llamadas a este número son gratis. las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

## C. Descripción general de los servicios

La siguiente tabla es una descripción general breve de los servicios que puede necesitar, sus costos y las normas que aplican a los beneficios.

| Necesidad o problema de salud       | Servicios que puede necesitar  | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios) |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Desea consultar a un médico.</b> | Consultas para tratar una lesión o enfermedad                            | \$0                                      | Ninguna.   |
|                                     | Consultas de bienestar, como un examen físico                            | \$0                                      | Ninguna.   |
|                                     | Atención de un especialista  | \$0                                      | Ninguna.   |
|                                     | Atención para evitar que se enferme, como vacunas antigripales           | \$0                                      | Ninguna.   |
|                                     | Consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” (solo una vez)               | \$0                                      | Ninguna.   |
| <b>Necesita exámenes médicos.</b>   | Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre                          | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|                                     | Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales computadas (CAT) | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|                                     | Pruebas de detección, como pruebas de detección de cáncer                | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud  | Servicios que puede necesitar                       | Sus costos por proveedores dentro la red              | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)  |
|--|---|---|---|
| <p><b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección médica (este servicio continúa en la página siguiente).</b></p> | <p>Medicamentos genéricos (que no son de marca)</p> | <p>Copago de \$0 para un suministro para 90 días.</p> | <p>Puede haber limitaciones con respecto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Absolute Total Care para obtener más información.</p> <p>Algunos medicamentos con receta pueden requerir una autorización previa o probar un medicamento diferente primero. Pueden aplicarse límites de cantidad.</p> <p>Puede obtener un suministro extendido para algunos medicamentos en farmacias de pedido por correo y en determinadas farmacias minoristas. Consulte nuestra <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) para conocer aquellos medicamentos disponibles para un suministro extendido.</p> |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar      | Sus costos por proveedores dentro la red              | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)  |
|---|------------------------------------|---|---|
| <p><b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección médica (continúa en la página siguiente)</b></p> | <p>Medicamentos de marca</p>       | <p>Copago de \$0 para un suministro para 90 días.</p> | <p>Puede haber limitaciones con respecto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Absolute Total Care para obtener más información.</p> <p>Algunos medicamentos con receta pueden requerir una autorización previa o probar un medicamento diferente primero. Pueden aplicarse límites de cantidad.</p> <p>Puede obtener un suministro extendido para algunos medicamentos en farmacias de pedido por correo y en determinadas farmacias minoristas. Consulte nuestra <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) para conocer aquellos medicamentos disponibles para un suministro extendido.</p> |
|   | <p>Medicamentos de venta libre</p> | <p>Copago de \$0 para un suministro para 90 días.</p> | <p>Puede haber limitaciones con respecto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Absolute Total Care para obtener más información.</p>   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar   | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|---|--|--|
| <b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección médica (continuación).</b>  | Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare   | \$0                                      | <p>Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos que le entrega el médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se utilizan con ciertos equipos médicos. Algunos medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a la terapia escalonada. Lea el <i>Manual del afiliado</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Se puede requerir autorización previa.</p> |
| <b>Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular u otro tipo de accidente.</b> | Fisioterapia, terapia ocupacional o del habla   | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|   | Servicios quiroprácticos (solo para manipulación de ciertas afecciones médicas aprobadas) | \$0                                      | Ninguna.   |
| <b>Necesita atención de emergencia (este servicio continúa en la página siguiente).</b>   | Servicios en la sala de emergencias   | \$0                                      | <p>Los servicios en la sala de emergencias no requieren una remisión ni autorización previa y se pueden recibir en un centro dentro de la red o fuera de la red.</p> <p>No se cubren los servicios en la sala de emergencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, excepto en circunstancias limitadas.</p>   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud                          | Servicios que puede necesitar       | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|--|-------------------------------------|---|--|
| <b>Necesita atención de emergencia (continuación).</b> | Servicios de ambulancia             | \$0   | <p>Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren una remisión ni autorización previa y los puede proporcionar un proveedor dentro de la red o fuera de la red.</p> <p>Se puede requerir autorización previa para servicios de ambulancia que no sean de emergencia.</p>   |
|  | Atención de urgencia                | \$0   | <p>Los servicios de atención de urgencia no necesitan remisión ni autorización previa. Puede recibir servicios de atención de urgencia de proveedores dentro o fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o si no es posible comunicarse con ellos temporalmente.</p> <p>Los servicios de atención de urgencia no se cubren fuera de los EE. UU. y sus territorios.</p> |
| <b>Necesita atención en un hospital.</b>               | Estadía en el hospital              | \$0   | Se puede requerir autorización previa, excepto en caso de emergencia.  |
|  | Atención de un médico o un cirujano | \$0   | Durante una estadía en el hospital autorizada, la atención de un médico o un cirujano está cubierta.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar           | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|---|--|--|
| <b>Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de atención médica especiales.</b> | Servicios de rehabilitación             | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|   | Equipo médico para atención en el hogar | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|   | Atención de enfermería especializada    | \$0                                      | Las estadías cubiertas por Medicare (por ejemplo, la rehabilitación) requieren una autorización previa, mientras que las estadías cubiertas por Healthy Connections de Medicaid (por ejemplo, las estadías en un centro de enfermería especializada [SNF] a largo plazo) solo requieren una remisión de su médico. |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud  | Servicios que puede necesitar                                    | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)  |
|--|--|--|---|
| <p><b>Necesita medicamentos u otros artículos que no requieren una receta.</b></p>             | <p>Artículos de venta libre (OTC)</p>                            | <p>\$0</p>                               | <p>A modo de beneficio adicional, nuestro plan cubre hasta \$25 por mes calendario para artículos de venta libre (OTC) elegibles disponibles a través de pedido por correo.</p> <p>Este beneficio para artículos OTC se limita a un pedido por mes calendario. Los importes no utilizados no se trasladan al mes siguiente.</p> <p>Puede solicitar hasta 5 unidades del mismo artículo por mes, a menos que se indique lo contrario en el catálogo. No hay límite en la cantidad total de artículos que puede haber en su pedido.</p> <p>Este beneficio solo puede usarse para pedir productos de venta libre para el afiliado.</p> <p>Para obtener más información, póngase en contacto con el plan.</p> |
| <p><b>Necesita atención oftalmológica (este servicio continúa en la página siguiente).</b></p> | <p>Tratamiento de enfermedades o lesiones oculares</p>           | <p>\$0</p>                               | <p>Ninguna.</p>   |
|  | <p>Reemplazo inicial del lente debido a cirugía de cataratas</p> | <p>\$0</p>                               | <p>Ninguna.</p>   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).



## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud  | Servicios que puede necesitar  | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|--|--|--|--|
| Necesita atención odontológica (continuación).                             | Procedimientos médicos de emergencia realizados por cirujanos bucales  | \$0                                      | Ninguna.   |
|  | Procedimientos dentales relacionados con trasplantes de órganos, cáncer, reemplazo articular, reemplazo de válvula cardíaca y trauma | \$0                                      | Ninguna.   |
| Necesita atención de podiatría   | Servicios de podiatría   | \$0                                      | Ninguna.   |
| Necesita servicios auditivos/de la audición.                               | Pruebas auditivas  | \$0                                      | El plan cubre un examen auditivo de rutina cada año calendario.  |
|  | Audífonos  | \$0                                      | El plan cubre una colocación/evaluación de audífonos cada año calendario.<br>La cobertura para los audífonos se limita a \$1,250 cada año calendario.                        |
| Tiene una afección médica crónica como diabetes o una enfermedad cardíaca. | Servicios para ayudar a controlar su enfermedad  | \$0                                      | El plan ofrece servicios de control de enfermedades para ciertas afecciones médicas crónicas. Póngase en contacto con Servicios para afiliados para obtener más información. |
|  | Suministros y servicios para la diabetes   | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |
|  | Servicios de rehabilitación pulmonar y cardíaca  | \$0                                      | Ninguna.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar   | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|---|--|--|
| Tiene una afección de salud mental.   | Servicios de salud mental o conductual  | \$0                                      | Ninguna.   |
|   | Hospitalización parcial   | \$0                                      | Es posible que se requiera autorización previa.  |
| Tiene un problema por abuso de sustancias.  | Servicios por abuso de sustancias   | \$0                                      | Es posible que se requiera autorización previa.  |
|   | Servicios de tratamiento de opiáceos  | \$0                                      | Ninguna.   |
| Necesita servicios de salud mental a largo plazo.                                     | Atención para pacientes internados para personas que necesitan atención de salud mental | \$0                                      | Es posible que se requiera autorización previa.  |
| Necesita equipo médico duradero (DME) (este servicio continúa en la página siguiente) | Sillas de ruedas  | \$0 o \$3.40                             | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |
|   | Muletas   | \$0 o \$3.40                             | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar    | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|----------------------------------|---|--|
| <b>Necesita equipo médico duradero (DME) (este servicio continúa en la página siguiente).</b> | Bombas para infusión intravenosa | \$0 o \$3.40                                | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |
|   | Equipos de oxígeno y suministros | \$0 o \$3.40                                | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |
|   | Nebulizadores                    | \$0 o \$3.40                                | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar                                      | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|--|--|--|
| <b>Necesita equipo médico duradero (DME) (continuación).</b>                                  | Andadores  | \$0 o \$3.40                             | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |
| <b>Necesita dispositivos protésicos</b>   | Dispositivos protésicos  | \$0 o \$3.40                             | El copago para el DME cubierto por Medicare es de \$0. El copago de los suministros médicos cubiertos solamente por Healthy Connections de Medicaid es de \$3.40.<br><br>Se puede requerir autorización previa.            |
| <b>Necesita ayuda para vivir en su hogar (este servicio continúa en la página siguiente).</b> | Comidas entregadas en su hogar                                     | \$0                                      | Hasta 2 comidas al día.<br><br>Se puede requerir autorización previa.  |
|   | Servicios de empleada doméstica, como limpieza o tareas domésticas | \$0                                      | Se puede requerir autorización previa.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud   | Servicios que puede necesitar   | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)   |
|---|---|--|--|
| <b>Necesita ayuda para vivir en su hogar (este servicio continúa en la página siguiente).</b> | Cambios en su hogar, como rampas y acceso para silla de ruedas  | \$0                                      | El beneficio para modificaciones ambientales tiene un límite de \$7,500 de por vida.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa.  |
|   | Servicios de atención personal<br><br>(Usted puede elegir a su propio auxiliar. Llame a Servicios para afiliados para obtener más información.) | \$0                                      | Se puede requerir remisión y autorización previa.  |
|   | Servicios de atención médica a domicilio  | \$0 o \$3.30                             | Los servicios de atención médica a domicilio cubiertos por Medicare tienen un copago de \$0. Los servicios de salud a domicilio cubiertos por Healthy Connections de Medicaid tienen un copago de \$3.30.<br><br>Se puede requerir autorización previa.            |
|   | Servicios para ayudarle a vivir de manera independiente   | \$0 o \$3.30                             | Los servicios de atención médica a domicilio cubiertos por Medicare tienen un copago de \$0. Los servicios de salud a domicilio cubiertos por Healthy Connections de Medicaid tienen un copago de \$3.30.<br><br>Se puede requerir remisión y autorización previa. |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud  | Servicios que puede necesitar                             | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)  |
|--|---|--|---|
| <b>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación).</b>                       | Servicios diurnos para adultos u otros servicios de apoyo | \$0                                      | Se puede requerir remisión y autorización previa.   |
| <b>Necesita un lugar para vivir donde haya personas disponibles para ayudarlo.</b> | Atención en un hogar de convalecencia                     | \$0 o el monto basado en el ingreso      | Debe colaborar con el costo de este servicio cuando su ingreso supere un monto permitido. Esta contribución, conocida como monto de pago del paciente, se requiere solo para aquellas personas que viven en un hogar de convalecencia. No deberá pagar si se encuentra en el hogar de convalecencia por rehabilitación a corto plazo. |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud  | Servicios que puede necesitar | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)  |
|--|-------------------------------|--|---|
| <b>Su cuidador principal necesita tiempo libre.</b>  | Atención de relevo            | \$0                                      | <p>La atención de relevo puede brindarse en un centro de atención residencial comunitario (CRCF), un centro de convalecencia o su hogar. Los afiliados tienen un límite de 28 días de atención de relevo por año. Hasta 28 días de atención de relevo pueden ser en un CRCF. Hasta 14 días de atención de relevo pueden ser en un centro de convalecencia. Se puede recibir un máximo de 14 días de atención de relevo en su hogar.</p> <p>El tipo de atención para el que califica dependerá de su situación.</p> <p>Se puede requerir remisión y autorización previa.</p> |
| <b>Necesita atención por una enfermedad avanzada o una lesión que pone en riesgo la vida</b> | Cuidados paliativos           | \$0                                      | Se puede requerir remisión y autorización previa.   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Necesidad o problema de salud                       | Servicios que puede necesitar   | Sus costos por proveedores dentro la red | Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios) |
|---|---|--|--|
| <b>Necesita servicios de planificación familiar</b> | Anticonceptivos (preservativos)   | \$0                                      | Los suministros de planificación familiar están cubiertos solo con una receta.                 |
|   | Análisis de laboratorio y exámenes de diagnóstico de planificación familiar | \$0                                      | Ninguna.   |
|   | Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual (ETS)                     | \$0                                      | Ninguna.   |

### D. Otros servicios cubiertos por Absolute Total Care

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para afiliados o lea el *Manual del afiliado* para obtener información sobre otros servicios cubiertos.

| Otros servicios cubiertos por Absolute Total Care | Sus costos con proveedores dentro de la red |
|---|---|
| Dispositivos para la seguridad en el baño         | \$0   |
| Programas educativos y de bienestar               | \$0   |
| Servicios para la enfermedad renal terminal       | \$0   |
| Administración de enfermedades mejorada           | \$0   |
| Suministros para la incontinencia                 | \$0   |
| Servicios de infusión                             | \$0   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).



## Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

| Otros servicios cubiertos por Absolute Total Care                         | Sus costos con proveedores dentro de la red                       |
|---|---|
| Membresía del gimnasio/acondicionamiento físico                           | \$0, limitado a un reembolso máximo por afiliado de \$250 por año |
| Servicios de transición del hogar de convalecencia                        | \$0   |
| Línea directa de enfermería   | \$0   |
| Beneficios de nutrición   | \$0   |
| Conciliación de medicamentos en el hogar posterior al alta                | \$0   |
| Servicios preventivos   | \$0   |
| Prevención de reingreso al hospital                                       | \$0   |
| Servicios prestados en centros de salud aprobados por el gobierno federal | \$0   |
| Administración de casos orientada   | \$0   |
| Telemedicina  | \$0   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

## E. Beneficios cubiertos fuera de Absolute Total Care

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para afiliados para averiguar otros servicios que no están cubiertos por Absolute Total Care, pero que están disponibles a través de Medicare o de Healthy Connections de Medicaid.

| Otros servicios cubiertos por Medicare o por Healthy Connections de Medicaid.<br>Póngase en contacto con su coordinador de la atención para obtener más información. | Sus costos |
|--|------------|
| Algunos servicios de atención en un hospicio   | \$0        |
| Servicios odontológicos  |            |
| • Diagnósticos (evaluación oral y radiografías)  | \$3.40     |
| • Atención preventiva (limpieza anual)   | \$3.40     |
| • Atención de restauración (empastes)  | \$3.40     |
| • Atención quirúrgica (extracciones)   | \$3.40     |
| Servicios de transporte que no sean de emergencia  | \$0        |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

## F. Servicios que Absolute Total Care, Medicare y Healthy Connections de Medicaid no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para afiliados para averiguar sobre otros servicios excluidos.

| Servicios no cubiertos por Absolute Total Care, Medicare o Healthy Connections de Medicaid |   |
|--|---|
| Acupuntura   | Servicios de un naturoterapeuta   |
| Atención quiropráctica (excepto manipulación de ciertas afecciones médicas aprobadas)      | Suministros anticonceptivos sin receta  |
| Ciertos procedimientos de la vista como LASIK  | Zapatos ortopédicos (a menos que estén incluidos con los aparatos o por la enfermedad de pie diabético). Dispositivos de apoyo para los pies (excepto por la enfermedad de pie diabético) |
| Cirugía estética o tratamiento estético  | Artículos personales en la habitación del hospital o el hogar de convalecencia  |
| Dentaduras postizas  | Habitación privada en el hospital   |
| Procedimientos o servicios de mejora programados o voluntarios                             | Cuidado de rutina de los pies (excepto para determinadas afecciones médicas aprobadas)  |
| Medicamentos, tratamientos y artículos médicos y quirúrgicos experimentales                | Servicios que no se consideran “razonables y necesarios”  |
| Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar                                      | Servicios prestados a veteranos en centros del Departamento de Asuntos de Veteranos (VA)  |
| Tratamiento quirúrgico para obesidad mórbida   |   |



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

---

## G. Sus derechos como afiliado del plan

Como afiliado de Absolute Total Care, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin que se lo castigue. También puede utilizar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos, al menos, una vez por año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del afiliado*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Obtener servicios cubiertos sin inconvenientes por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o capacidad para hablar en inglés.
  - Obtener información en otros formatos (como letra grande, braille o audio).
  - A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, una medida de seguridad percibida o represalia.
  - No recibir facturas de los proveedores de la red.
- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamientos. Esta información debe estar en un formato que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen la obtención de información sobre lo siguiente:
  - Descripción de los servicios que cubrimos.
  - Cómo obtener servicios.
  - Cuánto le costarán los servicios.
  - Los nombres de los proveedores de la atención médica y los coordinadores de la atención.
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento.
  - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión.
  - Recibir sus servicios y medicamentos cubiertos con rapidez.
  - Conocer sobre todas las opciones de tratamiento, independientemente de su precio o si están cubiertas.
  - Rechazar el tratamiento, incluso si su médico le aconseja lo contrario.
  - Dejar de tomar medicamentos.



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

- Solicitar una segunda opinión. Absolute Total Care pagará el costo de una consulta para obtener una segunda opinión.
- **Tiene derecho a acceder oportunamente a la atención sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Recibir atención médica de manera oportuna.
  - Entrar al consultorio de un proveedor de atención médica y salir de este. Esto significa que debe haber un acceso libre de barreras para las personas con discapacidades de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
  - Recibir ayuda de intérpretes para la comunicación con sus médicos y el plan de salud.
- **Tiene derecho a obtener atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene el derecho a lo siguiente:
  - Obtener servicios de emergencia sin tener que obtener una aprobación previa en el caso de una emergencia.
  - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos en un formato en el que pueda comprenderlos y a pedir que se modifiquen o se corrijan.
  - Que su información personal de salud se mantenga confidencial.
- **Tiene derecho a presentar quejas sobre sus servicios o su atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Presentar una queja o un reclamo contra nosotros o nuestros proveedores.
  - Solicitar una audiencia imparcial del estado.
  - Obtener un motivo detallado por el que se rechazaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del afiliado* de Absolute Total Care. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios para afiliados de Absolute Total Care.



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

---

## H. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que Absolute Total Care debería cubrir algo que le negamos, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711). Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 del *Manual del afiliado* de Absolute Total Care. Puede llamar a Servicios para afiliados de Absolute Total Care. Además, puede enviar su apelación por fax a Absolute Total Care al 1-844-273-2671 o puede escribir a nuestro plan a la siguiente dirección:

Absolute Total Care  
Attn: Appeals and Grievances – Medicare  
Operations  
7700 Forsyth Blvd  
St. Louis, MO 63105

Hay un defensor del pueblo especial para este programa llamado defensor de Healthy Connections Prime. El defensor de Healthy Connections Prime no trabaja para nosotros ni para Healthy Connections de Medicaid. Pueden ayudarle a comprender sus derechos y el proceso de apelaciones; también pueden ayudarle con la apelación. Puede comunicarse con el defensor de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

---

## I. Qué debe hacer si sospecha de la existencia de fraude

La mayoría de los profesionales de salud y las organizaciones de atención médica que proporcionan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que existan algunos deshonestos.

Si cree que un médico, un hospital o una farmacia está actuando de manera inapropiada, póngase en contacto con nosotros.

- Llámenos a Servicios para afiliados de Absolute Total Care. Los números de teléfono figuran en la parte inferior de la página y en la portada de este resumen.



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

- O bien llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Aviso de no discriminación.** Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Absolute Total Care no excluye a ninguna persona ni la trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.
- Absolute Total Care: → Brinda asistencia y servicios gratis a personas con discapacidades para que puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como intérpretes calificados de lengua de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Brinda servicios lingüísticos gratis a aquellas personas cuya lengua materna no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.
- En caso de que necesite alguno de estos servicios, póngase en contacto con Servicios para afiliados de Absolute Total Care llamando al 1-855-735-4398 (TTY 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil.
- Si usted considera que Absolute Total Care no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo llamando al número que aparece arriba e informando que necesita ayuda para presentar el reclamo; el Departamento de Servicios para afiliados de Absolute Total Care está disponible para ayudarlo.
- También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o bien, por correo electrónico o a los teléfonos que figuran a continuación: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, (TDD: 1-800-537-7697).
- Los formularios de quejas se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).

# Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan): Resumen de beneficios de 2020

## Servicios de idiomas

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services are available to you, free of charge. Call 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ملحوظة: إذا كنت لا تجيد التحدث باللغة الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-735-4398 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-735-4398 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ATENÇÃO: Se você fala português do Brasil, os serviços de assistência em sua língua estão disponíveis para você de forma gratuita. Chame 1-855-735-4398 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請電1-855-735-4398 (TTY: 711)。

RUAHSAKNAK: Mirang ttong hmang nan um silen, Mirang ttong thawn pehpar aw in a lak in bawm nak a um. Himi ah in contact thei asi: 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-735-4398 (TTY: 711) पर कॉल करें।

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-735-4398 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

THEIHTERNAK: Mirang holh a thiammi na si ahcun, holh lei kongkau bawmchanh khawhnak a lak in nangmah caah a um. Hika hin au hna 1-855-735-4398 (TTY: 711).

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-735-4398 (ATS : 711).

ဟံသုင်ဟံသးဘဉ်တက့ၢ်-ဖဲန့ၢ်တကတိအဲးကလံးအကျိၣ်ဘဉ်န့ၣ်,ကျိၣ်အတၢ်ဆီၣ်ထွဲမၤစၢၤအတၢ်ဖဲတၢ်မၤတဖၣ်အိၣ်ဝဲဒၣ်လၢန့ၢ်လၢတလိၣ်ဟ့ၣ်အပူၤဘဉ်န့ၣ်လီၤ.ကိးဘဉ် 1-855-735-4398 (TTY: 711) တက့ၢ်.

ማሳሰቢያ:- አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ የቋንቋ እገዛ አገልግሎቶች ያለ ምንም ክፍያ ለእርስዎ ሊሰጡ ይችላሉ። ወደ 1-855-735-4398 (TTY: 711) ይደውሉ።

သတိပြုရန်။ သင် မြန်မာစကားပြောပါက အခမဲ့ ဘာသာပြန် ဝန်ဆောင်မှုကို ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-735-4398 (TTY: 711) ကိုခေါ်ပါ။



**Si tiene preguntas**, llame a Absolute Total Care al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados nacionales es posible que se le pida que deje un mensaje. Le devolveremos la llamada durante el próximo día hábil. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).





1441 Main St.  
Suite 900  
Columbia SC 29201

1-855-735-4398  
TTY: 711

[mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com)