

Manual del Afiliado de Wellcare Prime por Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)

Del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Su cobertura de salud y medicamentos conforme a Wellcare Prime por Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)

Introducción al *Manual del Afiliado*

En este manual, se detalla su cobertura conforme a Wellcare Prime hasta el 31 de diciembre de 2024. Explica los servicios de atención de salud, la cobertura de salud del comportamiento, la cobertura de medicamentos que requieren receta médica, y los servicios y apoyo a largo plazo. Los servicios y apoyo a largo plazo le proporcionan la ayuda que necesita, ya sea que reciba los servicios en el hogar o en una residencia de ancianos. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.

Absolute Total Care, Inc. ofrece este plan de Wellcare Prime. En este *Manual del Afiliado*, “nosotros”, “nos” o “nuestro” hacen referencia a Absolute Total Care, Inc. Utilizaremos las palabras “el plan” o “nuestro plan” para referirnos a Wellcare Prime.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-735-4398 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Luego del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales, es posible que se le pida dejar un mensaje. Le devolveremos la llamada el próximo día hábil. La llamada es gratuita.

Puede obtener este documento en otros formatos, como letra grande, braille o audio, de forma gratuita. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

SC4CNCEOC35823S_0001

H1723-001

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Para recibir siempre este documento y otros materiales en otro idioma o formato, en la actualidad y en el futuro, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Esto se denomina “solicitud permanente”. Registraremos su elección. También debe hacerlo si posteriormente quiere cambiar el idioma o el tipo de formato. Encontrará el número de teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado en la parte inferior de esta página. También puede enviar un correo electrónico a ATC_SC_MMP@centene.com.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Manual del Afiliado de Wellcare Prime por Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)**Índice**

Capítulo 1: Comenzar como afiliado	5
Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes	17
Capítulo 3: Cómo utilizar la cobertura del plan para sus servicios de atención de salud y otros servicios cubiertos	32
Capítulo 4: Tabla de Beneficios	54
Capítulo 5: Cómo obtener los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios a través del plan.....	114
Capítulo 6: Qué debe pagar por sus medicamentos recetados de Medicare y Healthy Connections Medicaid Medicamentos recetados de Medicaid	137
Capítulo 7: Cómo solicitarnos que paguemos una factura que ha recibido en concepto de servicios o medicamentos cubiertos	144
Capítulo 8: Sus derechos y responsabilidades.....	150
Capítulo 9: Qué debe hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones y reclamos)	171
Capítulo 10: Cómo cancelar la inscripción a nuestro Medicare-Medicaid Plan	230
Capítulo 11: Avisos legales.....	238
Capítulo 12: Definiciones de palabras importantes	241

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Descargo de responsabilidad

- ❖ Wellcare Prime por Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y con Healthy Connections Medicaid de South Carolina para brindarles beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- ❖ Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los afiliados de Wellcare Prime, a excepción de las situaciones de emergencia. Llame a nuestro número del Departamento de Servicios al Afiliado o consulte el Manual del Afiliado para obtener más información, incluido la distribución de costos que corresponde a los servicios fuera de la red.
- ❖ La cobertura conforme a Wellcare Prime es una cobertura de salud calificada denominada “cobertura esencial mínima”. Esta cobertura cumple con el requisito de responsabilidad individual compartida de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés), www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families, para obtener más información sobre el requisito de responsabilidad individual compartida.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 1: Comenzar como afiliado

Introducción

En este capítulo, se incluye información sobre Wellcare Prime, un plan de salud que cubre todos los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid, y su afiliación al plan. También se le explica qué debe esperar y qué información adicional le enviará Wellcare Prime. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Bienvenido a Wellcare Prime	6
B. Información sobre Medicare y Medicaid	6
B1. Medicare	6
B2. Medicaid	6
C. Ventajas de este plan	7
D. Área de servicios de Wellcare Prime.....	8
E. Qué requisitos debe cumplir para afiliarse al plan.....	10
F. Qué esperar cuando se inscribe en un plan de salud por primera vez	11
G. Su plan de atención.....	11
H. Prima mensual del plan Wellcare Prime.....	12
I. <i>Manual del Afiliado</i>	12
J. Otra información adicional que le enviaremos	12
J1. Su tarjeta de identificación de afiliado a Wellcare Prime.....	12
J2. <i>Directorio de Farmacias y Proveedores</i>	13
J3. <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i>	14
J4. <i>Explicación de Beneficios</i>	14
K. Cómo mantener actualizado su registro de afiliación	15
K1. Privacidad de la información médica personal (PHI)	16

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



A. Bienvenido a Wellcare Prime

Wellcare Prime es un Medicare-Medicaid Plan que forma parte del programa Healthy Connections Prime. Un Medicare-Medicaid Plan es una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyo a largo plazo, y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención y equipos de atención para ayudarlo a coordinar servicios y proveedores. Todos trabajan en conjunto para ofrecerle la atención que necesita.

El estado de South Carolina y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) aprobaron Wellcare Prime para brindarle servicios como parte de Healthy Connections Prime.

Healthy Connections Prime es un programa de demostración gestionado conjuntamente por South Carolina y el Gobierno federal para ofrecer una mejor atención de salud a las personas que cuentan con Medicare y Medicaid. Con esta iniciativa, el estado y el Gobierno federal quieren probar nuevas formas de mejorar la manera en la que usted recibe los servicios de atención de salud de Medicare y Medicaid.

B. Información sobre Medicare y Medicaid

B1. Medicare

Medicare es el programa federal de seguro de salud para quienes reúnen los siguientes requisitos:

- personas de 65 años o mayores;
- algunas personas menores de 65 años con discapacidades; **y**
- personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal).

B2. Medicaid

Medicaid es un programa gestionado por el Gobierno federal y el estado que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar servicios y apoyo a largo plazo, y costos médicos. Cubre servicios y medicamentos adicionales no cubiertos por Medicare. En South Carolina, Medicaid se denomina Healthy Connections Medicaid.

Cada estado decide lo siguiente:

- qué cuenta como ingresos y recursos;
- quién reúne los requisitos;
- qué servicios están cubiertos; **y**
- cuál es el costo de estos servicios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Los estados pueden decidir cómo gestionar sus programas, siempre y cuando sigan las normas federales.

Medicare y South Carolina deben aprobar Wellcare Prime todos los años. Usted puede obtener los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid a través de nuestro plan siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- decidimos ofrecerle el plan; **y**
- Medicare y el estado de South Carolina aprueban el plan.

En el caso de que nuestro plan deje de funcionar en el futuro, su elegibilidad para los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid no será afectada.

C. Ventajas de este plan

Ahora recibirá todos los servicios cubiertos de Medicare y Healthy Connections Medicaid de Wellcare Prime, incluidos los medicamentos que requieren receta médica. **No tiene que pagar un adicional para inscribirse en este plan de salud.**

Wellcare Prime lo ayudará a aprovechar al máximo sus beneficios de Medicare y Healthy Connections Medicaid. Las siguientes son algunas ventajas:

- Podrá usar un **único** plan de salud para **todas** sus necesidades de seguro de salud.
- Tendrá un equipo de atención que usted ayudó a armar. Su equipo de atención puede incluir médicos, enfermeros, asesores u otros profesionales de la salud que están para ayudarlo a recibir la atención que usted necesita.
- Tendrá acceso a un coordinador de atención. Es la persona que trabaja con usted, con Wellcare Prime y con sus proveedores de atención para asegurarse de que reciba la atención que necesita.
- Podrá controlar su propia atención con ayuda de su equipo de atención y su coordinador de atención.
- El equipo de atención y el coordinador de atención trabajarán con usted para establecer un plan de atención específicamente diseñado para satisfacer sus necesidades de salud. El equipo de atención estará a cargo de la coordinación de los servicios que usted necesita. Los siguientes son algunos ejemplos de lo que este equipo puede hacer:
 - Se asegurará de que los médicos estén al tanto de todos los medicamentos que toma para que puedan reducir cualquier efecto secundario ocasionado por estos medicamentos.
 - Se asegurará de que los resultados de sus pruebas se compartan con sus médicos y otros proveedores.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.

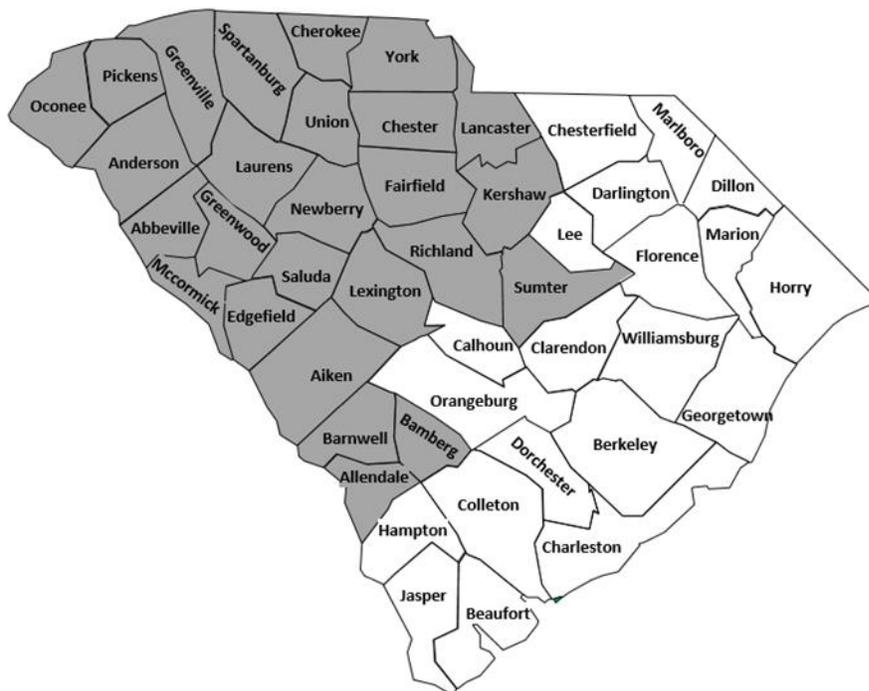


D. Área de servicios de Wellcare Prime

Nuestra área de servicios incluye estos condados de South Carolina:

Región norte:

- Abbeville
- Aiken
- Allendale
- Anderson
- Bamberg
- Barnwell
- Cherokee
- Chester
- Edgefield
- Fairfield
- Greenville
- Greenwood
- Kershaw
- Lancaster
- Laurens
- Lexington
- McCormick
- Newberry
- Oconee
- Pickens
- Richland
- Saluda
- Spartanburg
- Sumter
- Union
- York

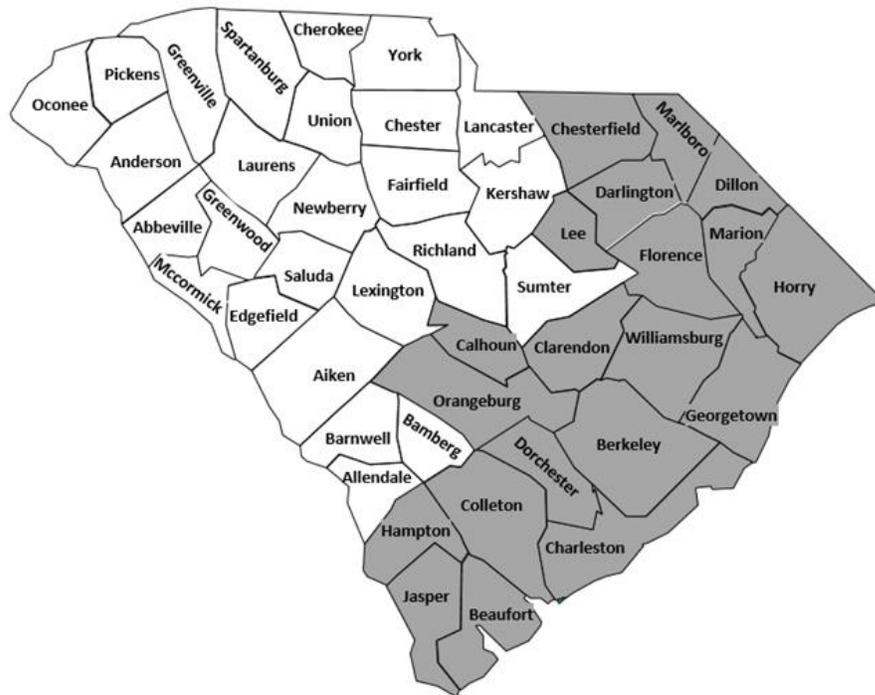


Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Región costera:

- Beaufort
- Berkeley
- Calhoun
- Charleston
- Chesterfield
- Clarendon
- Colleton
- Darlington
- Dillon
- Dorchester
- Florence
- Georgetown
- Hampton
- Horry
- Jasper
- Lee
- Marion
- Marlboro
- Orangeburg
- Williamsburg



Solo las personas que vivan en nuestra área de servicios se pueden inscribir en Wellcare Prime.

Si se muda fuera del área de servicios, ya no podrá permanecer en este plan. Consulte el Capítulo 8, Sección J, página 168, para obtener más información sobre las consecuencias de mudarse fuera de nuestra área de servicios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E. Qué requisitos debe cumplir para afiliarse al plan

Usted puede afiliarse a nuestro plan siempre que cumpla con cada uno de los siguientes requisitos:

- vivir en nuestra área de servicios (las personas encarceladas no se consideran personas que vivan en el área geográfica de servicios, incluso si están ubicadas físicamente en ella) **y**
- tenga 65 años o más en el momento de la inscripción; **y**
- tenga Medicare Parte A, Parte B y Parte D; **y**
- sea elegible para recibir los beneficios completos de Healthy Connections Medicaid; **y**
- debe ser ciudadano de los Estados Unidos o tener residencia legal en los Estados Unidos.

Aunque cumpla con los criterios mencionados, usted no reúne los requisitos para nuestro plan en los siguientes casos:

- Es parte de la población de Healthy Connections Medicaid que debe pagar algunos de los gastos del paciente; **o**
- tiene un seguro integral de terceros; **o**
- vive en un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID, por sus siglas en inglés) o en un centro de enfermería en el momento de la determinación de la elegibilidad; **o**
- participa en un programa de cuidado para pacientes terminales o recibe servicios para la enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) en el momento de la determinación de la elegibilidad; **o**
- participa en un programa de exenciones de atención a largo plazo de la comunidad que no sean las exenciones de Community Choices, VIH/sida o ventilación mecánica.

Podrá elegir **inscribirse o permanecer en Wellcare Prime** en los siguientes casos:

- Está inscrito actualmente en el Medicare Advantage Plan o en el Programa Integral de Atención para Personas de la Tercera Edad (PACE, por sus siglas en inglés). Al inscribirse en Healthy Connections Prime, automáticamente se cancelará la inscripción al programa actual y a cualquier plan Medicare Parte D; **o**
- se traslada de un centro de enfermería o un ICF/IID de la comunidad; **o**
- ya está inscrito en este plan, pero luego ingresa a un centro de enfermería; **o**
- está afiliado a este plan, pero se inscribe en un programa de cuidado para pacientes terminales o empieza a cumplir con los requisitos para recibir servicios para tratar la ESRD.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F. Qué esperar cuando se inscribe en un plan de salud por primera vez

Cuando se inscribe en el plan por primera vez, usted recibirá una evaluación de salud inicial dentro de los primeros 30 días para obtener información acerca de sus necesidades e historiales médicos y sociales.

También recibirá una evaluación integral durante los primeros 60 o 90 días, según sus necesidades de salud. La evaluación integral examinará con más detalle sus necesidades médicas y sociales, así como sus capacidades. Le solicitaremos información a usted, a sus proveedores y a sus familiares y cuidadores cuando corresponda. Los encargados de realizar esta evaluación serán profesionales de la salud capacitados y calificados, como enfermeros, trabajadores sociales y coordinadores de atención.

Es posible que combinemos el examen inicial de salud y la evaluación integral en una única evaluación durante los primeros 60 días. Por lo general, a las personas inscritas en determinados programas de exención de Healthy Connections Medicaid se les realizarán el examen de salud inicial y la evaluación integral combinados.

Si la evaluación integral indica que tiene necesidades de salud muy altas, es posible que se le pida realizar una evaluación de atención a largo plazo con un enfermero registrado. La evaluación de atención a largo plazo determina si usted necesita atención adicional en un centro de enfermería o con una exención comunitaria.

Si Wellcare Prime es nuevo para usted, puede seguir consultando a sus médicos y mantener las autorizaciones de servicio actuales durante 180 días después de que se inscribe. Durante este período, seguirá teniendo acceso a los mismos artículos, servicios y medicamentos que requieren receta médica que sean médicamente necesarios que en la actualidad. También tendrá acceso a sus proveedores médicos, de salud mental y de servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés).

Muchos de sus médicos y otros proveedores ya están en nuestra red, pero, en caso de que no sea así, después de 180 días en nuestro plan, deberá consultar a médicos y proveedores de nuestra red. Podemos ayudarlo a realizar la transición a un proveedor de la red en menos de 180 días después de completar la evaluación integral y desarrollar un plan de transición, solo si usted acepta. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan médico. Consulte el Capítulo 3, Sección A, página 34 para obtener más información sobre cómo obtener atención.

G. Su plan de atención

El plan de atención es el plan sobre qué servicios de salud recibirá y cómo los recibirá.

Luego de la evaluación integral, el equipo de atención se reunirá con usted para hablar sobre qué servicios de salud necesita y quiere. Juntos, usted y el equipo de atención crearán el plan de atención.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Todos los años, el equipo de atención colaborará con usted para actualizar el plan de atención en caso de que cambien los servicios que necesita y prefiere.

H. Prima mensual del plan Wellcare Prime

Wellcare Prime no tiene una prima mensual.

I. Manual del Afiliado

Este *Manual del Afiliado* es parte de nuestro contrato con usted. Esto significa que debemos seguir todas las reglas establecidas en este documento. Si cree que hemos procedido de alguna manera que no cumpla con estas reglas, puede presentar una apelación o cuestionar nuestro proceder. Para obtener más información sobre cómo apelar, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 176, o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Para pedir un *Manual del Afiliado*, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página. También puede ver el *Manual del Afiliado* en mmp.absolutetotalcare.com o bien descargarlo desde este sitio web.

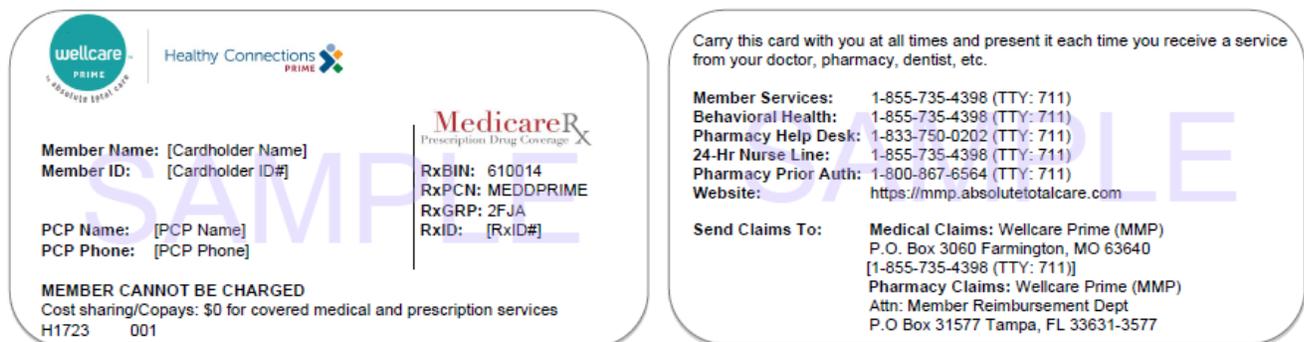
El contrato permanece en vigor durante los meses en que usted está inscrito en Wellcare Prime, entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

J. Otra información adicional que le enviaremos

Ya debería haber recibido una tarjeta de identificación (ID) de afiliado de Wellcare Prime, la información sobre cómo tener acceso al *Directorio de Farmacias y Proveedores* y a la *Lista de Medicamentos Cubiertos*.

J1. Su tarjeta de identificación de afiliado a Wellcare Prime

Con nuestro plan, tendrá una tarjeta para los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid, incluidos los servicios y apoyo a largo plazo y las recetas médicas. Debe mostrar esta tarjeta para obtener cualquier servicio o surtir sus recetas médicas. Esta es una muestra de la tarjeta para que vea cómo será la que recibirá:



Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Si su tarjeta se daña o se pierde, o si se la roban, llame de inmediato al Departamento de Servicios al Afiliado y le enviaremos una nueva.

Mientras esté afiliado a nuestro plan, no tendrá que utilizar la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare ni la tarjeta de Healthy Connections Medicaid para obtener los servicios. Conserve esas tarjetas en un lugar seguro, en caso de que las necesite más adelante. Si muestra su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de ID del afiliado de Wellcare Prime, el proveedor puede facturarle a Medicare y no a nuestro plan, y usted puede recibir una factura. Consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145, para saber qué hacer si recibe una factura de un proveedor.

J2. Directorio de Farmacias y Proveedores

En el *Directorio de Farmacias y Proveedores*, se detallan todos los proveedores y las farmacias de la red de Wellcare Prime. Mientras esté afiliado a nuestro plan, debe consultar a los proveedores de la red para obtener los servicios cubiertos. Existen algunas excepciones cuando se afilia a nuestro plan por primera vez (consulte la página 11).

Para pedir un *Directorio de Farmacias y Proveedores* (electrónico o impreso), llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página. Los Directorios de Farmacias y Proveedores impresos se le enviarán por correo dentro de los tres días hábiles luego de la solicitud. También puede consultar el *Directorio de Farmacias y Proveedores* en nuestro sitio web que figura en la parte inferior de la página o descargarlo desde el sitio web.

El *Directorio de Farmacias y Proveedores* ofrece información, como direcciones, números de teléfono y horarios de atención. Le indica si el lugar tiene adaptaciones para personas con discapacidades. En el *Directorio de Farmacias y Proveedores* también se informa si los proveedores aceptan pacientes nuevos y si hablan otros idiomas. El Departamento de Servicios al Afiliado y el sitio web pueden brindarle la información más actualizada sobre los proveedores y las farmacias. Si necesita ayuda para buscar un proveedor o una farmacia de la red, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Si quiere que le envíen por correo un *Directorio de Farmacias y Proveedores*, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado, solicitar uno en el enlace del sitio web que se menciona en la parte inferior de la página o escribir por correo electrónico a ATC_SC_MMP@centene.com.

Definición de proveedores de la red

- Los proveedores de la red de Wellcare Prime incluyen los siguientes:
 - médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud a los que puede acudir como afiliado a nuestro plan;
 - clínicas, hospitales, centros de enfermería y otros lugares que ofrecen servicios de salud de nuestro plan; y

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



- agencias de cuidado de la salud en el hogar, proveedores de equipo médico duradero, proveedores de servicios de exención, proveedores de servicios y apoyo a largo plazo, y otros que ofrecen artículos y servicios que se obtienen a través de Medicare o Healthy Connections Medicaid.

Los proveedores de la red han acordado aceptar el pago de nuestro plan por los servicios cubiertos como pago total.

Definición de farmacias de la red

- Las farmacias de la red son farmacias (tiendas de medicamentos) que aceptan surtir recetas médicas para los afiliados de nuestro plan. Use el *Directorio de Farmacias y Proveedores* para buscar la farmacia de la red que desee utilizar.
- Excepto que se trate de una emergencia, usted debe surtir sus recetas en una de las farmacias de la red si quiere que el plan lo ayude a pagarlas.

Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página para obtener más información. El Departamento de Servicios al Afiliado y el sitio web de Wellcare Prime pueden darle la información más actualizada sobre los cambios relacionados con los proveedores y las farmacias de la red.

J3. Lista de Medicamentos Cubiertos

El plan tiene una *Lista de Medicamentos Cubiertos*. La denominamos Lista de Medicamentos para abreviar. En esta, se indican qué medicamentos que requieren receta médica cubre Wellcare Prime.

También se informa si existe alguna regla o restricción para algún medicamento, como un límite en la cantidad que puede obtener. Consulte el Capítulo 5, Sección C, página 125 para obtener más información sobre estas reglas y restricciones.

Todos los años, le enviaremos información sobre cómo acceder a la Lista de Medicamentos, pero puede haber algunos cambios durante el año. Para obtener la información más actualizada sobre los medicamentos que están cubiertos, visite nuestro sitio web o llame al Departamento de Servicios al Afiliado, podrá encontrar los detalles de acceso y contacto en la parte inferior de la página.

J4. Explicación de Beneficios

Cuando use los beneficios de medicamentos que requieren receta médica de la Parte D, le enviaremos un resumen para ayudarlo a comprender y llevar un registro de los pagos por sus medicamentos que requieren receta médica de la Parte D. Este resumen se denomina *Explicación de Beneficios* (EOB, por sus siglas en inglés).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



En la EOB se informa el monto total que usted u otras personas en su nombre han gastado en medicamentos recetados de la Parte D y el monto total que hemos pagado por cada uno de ellos durante el mes. Además, incluye más información sobre los medicamentos que usted toma. En el Capítulo 6, Sección A, página 139 se brinda más información sobre la EOB y sobre cómo puede ayudarlo a hacer un seguimiento de la cobertura de medicamentos.

También se encuentra disponible una EOB si lo solicita. Para obtener una copia, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado.

K. Cómo mantener actualizado su registro de afiliación

Puede mantener su registro de afiliación actualizado informándonos sobre los cambios en sus datos.

Las farmacias y los proveedores de la red del plan necesitan tener la información correcta, **ya que utilizan su registro de afiliación para saber qué servicios y medicamentos obtiene y cuánto le costarán**. La mayoría de los servicios son gratuitos, pero es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Infórmenos lo siguiente:

- cambios en su nombre, dirección o número de teléfono;
- cambios en cualquier otra cobertura de seguro de salud que tenga, por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o su pareja de hecho, o de la indemnización por accidentes y enfermedades laborales;
- cualquier reclamo de responsabilidad, por ejemplo, reclamos por un accidente automovilístico;
- la admisión en un hospital o un centro de enfermería;
- la atención en un hospital o una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red;
- cambios de cuidador (o de la persona responsable por usted);
- si forma parte o empieza a formar parte de un estudio de investigación clínica (NOTA: no está obligado a informar a su plan acerca de los estudios de investigación clínica en los que desea participar, pero lo alentamos a que lo haga).

Si cambia algún dato, infórmenos llamando al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



También puede actualizar su información visitando nuestro sitio web, mmp.absolutetotalcare.com. Haga clic en el botón “Login” (Ingresar). Ingrese o cree una cuenta nueva. Luego envíenos un mensaje seguro. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si tiene preguntas o necesita ayuda.

K1. Privacidad de la información médica personal (PHI)

La información que aparece en su registro de afiliación puede incluir información médica personal (PHI, por sus siglas en inglés). Las leyes nos exigen que conservemos la privacidad de su PHI. Nos aseguramos de proteger su PHI. Para obtener más información sobre cómo protegemos su PHI, consulte el Capítulo 8, Sección C, página 154.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Introducción

En este capítulo, se proporciona información de contacto de recursos importantes que pueden ayudarlo a responder las preguntas que tenga sobre Wellcare Prime y sus beneficios de atención de salud. También puede usar este capítulo para obtener información sobre cómo comunicarse con su coordinador de atención y otras personas que puedan ayudarlo. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado de Wellcare Prime	18
A1. Cuándo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado	18
B. Cómo comunicarse con su coordinador de atención	22
B1. Cuándo comunicarse con su coordinador de atención.....	22
C. Cómo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras	24
C1. Cuándo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras.....	24
D. Cómo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento.....	25
D1. Cuándo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento	25
E. Cómo comunicarse con el State Health Insurance Assistance Program (SHIP)	26
E1. Cuándo comunicarse con I-CARE	26
F. Cómo comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO).....	27
F1. Cuándo comunicarse con KEPRO.....	27
G. Cómo comunicarse con Medicare.....	28
H. Cómo comunicarse con Healthy Connections Medicaid.....	29
I. Cómo comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime.....	30
J. Cómo comunicarse con la Defensoría de Atención a Largo Plazo de South Carolina	31

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



A. Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado de Wellcare Prime

LLAME AL	<p>1-855-735-4398. Esta llamada es gratuita.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p> <p>Contamos con servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711. La llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>
POR CORREO	<p>Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)</p> <p>100 Center Point Circle, Suite 100</p> <p>Columbia, SC 29210</p>
POR CORREO ELECTRÓNICO	<p>ATC_SC_MMP@centene.com</p>
SITIO WEB	<p>mmp.absolutetotalcare.com</p>

A1. Cuándo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado

- Cuando tenga preguntas sobre el plan.
- Cuando tenga preguntas sobre reclamos, facturación o tarjetas de identificación (ID, por sus siglas en inglés) de afiliados.
- Cuando desee hablar sobre las decisiones de cobertura sobre la atención de salud.
 - Una decisión de cobertura sobre la atención de salud es una decisión sobre lo siguiente:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



- sus beneficios y servicios cubiertos; ●
- el monto que pagaremos por sus servicios de salud.
- Llámenos si tiene preguntas sobre una decisión de cobertura relacionada con la atención de salud.
- Para obtener más información sobre las decisiones de cobertura, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 176.
- Apelaciones sobre la atención de salud.
 - Una apelación es una manera formal de solicitar que revisemos una decisión que tomamos sobre su cobertura, y de pedirnos que la cambiemos si cree que cometimos un error.
 - Si quiere obtener más información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 176.
- Reclamos sobre la atención de salud.
 - Puede presentar un reclamo sobre nosotros o cualquier proveedor (incluso sobre un proveedor de la red o fuera de la red). Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud. También puede presentar un reclamo ante nosotros o ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad sobre la calidad de la atención que recibió (consulte la Sección F a continuación, página 27).
 - Si el reclamo es acerca de una decisión de cobertura sobre su atención de salud, puede presentar una apelación (consulte la sección que aparece más arriba, en la página 18).
 - Puede enviar un reclamo sobre Wellcare Prime directamente a Medicare. Puede usar un formulario en línea, en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. O puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para solicitar ayuda.
 - Si quiere obtener más información sobre cómo hacer un reclamo relacionado con la atención de salud, consulte el Capítulo 9, Sección J, página 224.
- Decisiones de cobertura sobre los medicamentos.
 - Una decisión de cobertura sobre medicamentos es una decisión relacionada con lo siguiente:
 - los beneficios y medicamentos cubiertos; ●
 - El monto que pagaremos por sus medicamentos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Esto se aplica a los medicamentos que requieren receta médica de Medicare, los medicamentos que requieren receta médica de Healthy Connections Medicaid y los medicamentos de venta libre de Healthy Connections Medicaid.
- Si quiere obtener más información sobre las decisiones de cobertura relacionadas con los medicamentos recetados, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 201.
- Apelaciones sobre los medicamentos.
 - Una apelación es una manera formal de solicitarnos que cambiemos una decisión de cobertura.
 - Sus beneficios como afiliado al plan incluyen la cobertura de muchos medicamentos que requieren receta médica. En su mayoría, son medicamentos de la Parte D. Hay algunos medicamentos que Medicare Parte D no cubre, pero que Healthy Connections Medicaid puede cubrir. Los que no son medicamentos de la Parte D se incluyen en la Lista de Medicamentos como medicamentos del nivel 3.
 - Puede presentar una apelación por un medicamento de la Parte D enviando una solicitud por escrito a la dirección que figura a continuación. También puede solicitar una apelación llamando al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede enviar la apelación por fax al 1-866-388-1766.

Si quiere realizar la apelación por escrito, envíela a la dirección que figura a continuación

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)
Medicare Part D Appeals
PO Box 31383
Tampa, FL 33631-3383
Attn: Medicare Pharmacy Appeals.

- Para presentar una apelación por un medicamento de Healthy Connections Medicaid, comuníquese con nosotros al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede enviar la apelación por fax al 1-866-388-1766. Si quiere realizar la apelación por escrito, envíela a la dirección que figura a continuación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)
Medicare Part D Appeals
PO Box 31383
Tampa, FL 33631-3383
Attn: Medicare Pharmacy Appeals

- Si quiere obtener más información sobre cómo presentar una apelación relacionada con los medicamentos recetados, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 205.
- Reclamos sobre los medicamentos.
 - Puede presentar un reclamo sobre nosotros o cualquier farmacia, incluidos los reclamos sobre medicamentos que requieren receta médica.
 - Si el reclamo es sobre una decisión de cobertura relacionada con sus medicamentos que requieren receta médica, puede presentar una apelación. (Consulte la sección anterior, en la página 18.)
 - Puede enviar un reclamo sobre Wellcare Prime directamente a Medicare. Puede usar un formulario en línea, en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. O puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para solicitar ayuda.
 - Si quiere obtener más información acerca de cómo hacer un reclamo relacionada con los medicamentos recetados, consulte el Capítulo 9, Sección J, página 224.
- Pago por atención de salud o medicamentos que ya pagó.
 - Si quiere obtener más información sobre cómo solicitarnos un reembolso o pagar una factura que recibió, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145.
 - Si nos solicita el pago de una factura y rechazamos cualquier parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9, Sección E5, página 195 para obtener más información sobre las apelaciones.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



B. Cómo comunicarse con su coordinador de atención

Un coordinador de atención trabaja con usted para elaborar un plan de atención centrado en la persona que satisfaga sus necesidades de salud específicas. El coordinador de atención ayuda a coordinar a todos sus proveedores, servicios y apoyo. Trabaja con usted, sus médicos y el equipo de atención para ayudarlo a obtener la atención que necesita. Usted tendrá acceso a un coordinador de atención que se le asignará automáticamente. Para comunicarse con su coordinador de atención o cambiarlo, llame al número de teléfono que se indica a continuación:

LLAME AL	<p>1-855-735-4398. Esta llamada es gratuita.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p> <p>Contamos con servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711. La llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>
POR FAX	1-844-806-6651.
POR CORREO	<p>Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)</p> <p>100 Center Point Circle, Suite 100</p> <p>Columbia, SC 29210</p>
SITIO WEB	mmp.absolutetotalcare.com

B1. Cuándo comunicarse con su coordinador de atención

- Preguntas sobre la atención de salud.
- Ayuda para programar citas.
- Preguntas sobre cómo obtener servicios de salud del comportamiento, transporte, y servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Los beneficios de LTSS están disponibles para todos los afiliados según sea médicamente necesario y para los afiliados que están inscritos en determinados programas de exención administrados por la División de Atención a Largo Plazo (CLTC, por sus siglas en inglés) de la Comunidad de Healthy Connections Medicaid. Los ejemplos de LTSS incluyen asistencia para bañarse, vestirse y realizar otras actividades básicas de la vida diaria y cuidado personal, además de ayuda con las tareas cotidianas, como lavandería, compras y transporte.

Los afiliados con diferentes exenciones pueden obtener distintas clases y cantidades de LTSS. Si considera que necesita LTSS, puede hablar con el coordinador de atención sobre cómo acceder a ellos y si puede inscribirse en una de estas exenciones. El coordinador de atención puede brindarle información acerca de cómo solicitar una exención adecuada y de todos los recursos que tiene disponibles conforme al plan.

A veces, puede obtener ayuda con sus necesidades diarias de atención de salud y de la vida. Puede obtener los servicios que presentamos a continuación:

- asistente para atención personal;
- cuidado de la salud en el hogar;
- cuidado diurno para adultos;
- servicios de acompañamiento;
- del habla; y
- servicios sociales médicos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



C. Cómo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras

La Línea de Consultas con Enfermeras es un recurso valioso que se brinda a los afiliados a Wellcare Prime, pero no debe sustituir la visita al proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). Esta línea le brinda asesoramiento las 24 horas del día para preguntas que no son de emergencia sobre opciones de tratamiento y recursos disponibles. Debe llamar a su médico para recibir atención regular y al 911 para emergencias. Las llamadas a la Línea de Consultas con Enfermeras son gratuitas.

LLAME AL	<p>1-855-735-4398. Esta llamada es gratuita.</p> <p>La Línea de Consultas con Enfermeras se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Contamos con servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711. La llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p> <p>La Línea de Consultas con Enfermeras se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p>

C1. Cuándo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras

- Preguntas sobre la atención de salud.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



D. Cómo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento

La Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento es para los afiliados que necesitan hablar urgentemente con un especialista en salud mental o en abuso de sustancias. Si está pensando en lastimarse o lastimar a otros, llame al 911 o a la Línea de Crisis de Salud del Comportamiento.

LLAME AL	<p>1-855-735-4398. Esta llamada es gratuita.</p> <p>La Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p> <p>Contamos con servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711. La llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p> <p>La Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p>

D1. Cuándo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento

- Preguntas sobre servicios de salud del comportamiento.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E. Cómo comunicarse con el State Health Insurance Assistance Program (SHIP)

El State Health Insurance Assistance Program (SHIP) brinda orientación gratuita sobre seguros de salud a las personas que tienen Medicare. En South Carolina, el SHIP se denomina programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores (I-CARE, por sus siglas en inglés). I-CARE no está relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud.

La información acerca del programa I-CARE está disponible a través del Departamento para Personas de la Tercera Edad.

LLAME AL	1-800-868-9095. La llamada es gratuita. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
TTY	TTY: 711. La llamada es gratuita. Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.
POR CORREO	Department on Aging 1301 Gervais Street, Suite 350 Columbia, SC 29201
POR CORREO ELECTRÓNICO	askus@aging.sc.gov
SITIO WEB	www.aging.sc.gov/programs-initiatives/medicare-and-medicare-fraud

E1. Cuándo comunicarse con I-CARE

- Preguntas sobre su seguro de salud de Medicare.
 - Los asesores de I-CARE pueden ayudarlo a hacer lo siguiente:
 - responder sus preguntas sobre cambiarse a un nuevo plan;
 - comprender sus derechos;
 - comprender sus opciones de planes;
 - presentar reclamos sobre su atención de salud o tratamiento; **y**
 - solucionar problemas con sus facturas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F. Cómo comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO)

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés) se compone de un grupo de médicos y otros profesionales de la salud que ayudan a mejorar la calidad de la atención de las personas que tienen Medicare. En South Carolina, la QIO es una empresa llamada KEPRO. KEPRO no está relacionada con nuestro plan.

LLAME AL	<p>1-888-317-0751. Esta llamada es gratuita.</p> <p>Los miembros del equipo de KEPRO están disponibles de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., y los sábados, domingos y feriados, de 11 a.m. a 3 p.m. También puede dejar un mensaje las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>Hay servicios de traducción disponibles para afiliados y cuidadores que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>1-855-843-4776. Esta llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p>
POR CORREO	<p>KEPRO</p> <p>5201 W. Kennedy Blvd., Suite 900</p> <p>Tampa, FL 33609</p>
SITIO WEB	<p>www.keproqio.com/</p>

F1. Cuándo comunicarse con KEPRO

- Preguntas sobre la atención de salud.
 - Puede presentar un reclamo sobre la atención que ha recibido en los siguientes casos:
 - tiene un problema con la calidad de la atención;
 - considera que su hospitalización finaliza demasiado pronto; ●
 - considera que su cuidado de la salud en el hogar, su cuidado en un centro de enfermería especializada o sus servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) finalizan demasiado pronto.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



G. Cómo comunicarse con Medicare

Medicare es el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (una insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante de riñón).

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, o CMS, por sus siglas en inglés.

LLAME AL	<p>1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>
TTY	<p>1-877-486-2048. Esta llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.</p>
SITIO WEB	<p>www.medicare.gov</p> <p>Este es el sitio web oficial de Medicare. Le brinda información actualizada sobre Medicare. Aquí también se incluye información sobre hospitales, casas de reposo, médicos, agencias de cuidado de la salud en el hogar, centros de diálisis, centros de rehabilitación para pacientes internados y centros para enfermos terminales.</p> <p>Se incluyen sitios web, números de teléfono útiles y folletos que puede imprimir directamente desde su computadora. Si no tiene computadora, la biblioteca local o el centro de mayores pueden prestarle una computadora para ayudarlo a visitar este sitio web. O puede llamar a Medicare, al número antes mencionado, y comentarles qué está buscando. Encontrarán la información en el sitio web, la imprimirán y se la enviarán.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



H. Cómo comunicarse con Healthy Connections Medicaid

Healthy Connections Medicaid ayuda a personas con recursos e ingresos limitados a pagar servicios y apoyo a largo plazo, y costos médicos.

Está inscrito en Medicare y en Healthy Connections Medicaid. Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de Healthy Connections Medicaid, llame a Healthy Connections Medicaid.

LLAME AL	1-888-549-0820. La llamada es gratuita. Este número está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.
TTY	1-888-842-3620. Esta llamada es gratuita. Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.
POR CORREO	South Carolina Department of Health and Human Services PO Box 8206 Columbia, SC 29202
SITIO WEB	www.scdhhs.gov

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



I. Cómo comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime

La Defensoría de Healthy Connections Prime defiende a las personas inscritas en Healthy Connections Prime. Una defensoría es una oficina en su estado que actúa como defensor en su representación. Pueden responder preguntas si tiene un problema o un reclamo, y pueden ayudarlo a comprender lo que debe hacer. La Defensoría de Healthy Connections Prime también ayuda a las personas inscritas en Healthy Connections Prime con problemas de servicio o facturación. No está relacionada con nuestro plan ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Sus servicios son gratuitos.

LLAME AL	1-844-477-4632. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
TTY	TTY: 711. La llamada es gratuita. Este número es para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Debe tener un equipo telefónico especial para llamar a este número.
POR FAX	1-803-734-4534.
POR CORREO	Healthy Connections Prime Advocate Department on Aging 1301 Gervais Street, Suite 350 Columbia, SC 29201
POR CORREO ELECTRÓNICO	primeadvocate@aging.sc.gov
SITIO WEB	www.healthyconnectionsprimeadvocate.com

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



J. Cómo comunicarse con la Defensoría de Atención a Largo Plazo de South Carolina

La Defensoría de Atención a Largo Plazo de South Carolina es un programa de defensoría que ayuda a las personas a conocer más acerca de las casas de reposo y otros entornos de atención a largo plazo. También ayuda a resolver problemas entre estos entornos y los residentes o sus familias.

La información acerca de la Defensoría de Atención a Largo Plazo de South Carolina está disponible a través del Departamento para Personas de la Tercera Edad.

LLAME AL	1-800-868-9095. La llamada es gratuita. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
POR CORREO	Long Term Care Ombudsman Department on Aging 1301 Gervais St., Suite 350 Columbia, SC 29201
POR CORREO ELECTRÓNICO	ltombudsman@aging.sc.gov
SITIO WEB	www.aging.sc.gov

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 3: Uso de la cobertura del plan para sus servicios de atención de salud y otros servicios cubiertos

Introducción

Este capítulo contiene términos y reglas específicos que usted necesita conocer para obtener atención de salud y otros servicios cubiertos de Wellcare Prime. Aquí también se ofrece información acerca de su coordinador de atención, cómo obtener atención de los diferentes tipos de proveedores y en determinadas circunstancias especiales (incluidos los proveedores o las farmacias fuera de la red), qué hacer cuando los servicios cubiertos por nuestro plan se le facturan directamente a usted y cuáles son las reglas para ser propietario de equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Información sobre servicios, servicios cubiertos, proveedores y proveedores de la red	34
B. Reglas para obtener atención de salud, servicios de salud del comportamiento y servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) cubiertos por el plan	34
C. Información sobre el coordinador de atención	36
C1. Qué es un coordinador de atención.....	36
C2. Cómo comunicarse con su coordinador de atención.....	36
C3. Cómo cambiar de coordinador de atención.....	37
D. Atención de proveedores de cuidado primario, especialistas, y otros proveedores de la red y fuera de la red	37
D1. Atención de un proveedor de cuidado primario (PCP)	37
D2. Atención de especialistas y otros proveedores de la red	40
D3. Qué debe hacer si un proveedor abandona nuestro plan	41
D4. Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red.....	42
E. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento	42
F. Cómo obtener servicios y apoyo a largo plazo (LTSS).....	42

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



G. Cómo obtener atención dirigida por el paciente.....	43
G1. Qué es la atención dirigida por el paciente	43
G2. Quién puede obtener atención dirigida por el paciente	43
G3. Cómo obtener ayuda para emplear a proveedores de atención personal	44
H. Cómo obtener servicios de transporte	44
I. Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia médica, necesita atención de urgencia o en caso de desastre.....	44
I1. Atención si tiene una emergencia médica.....	44
I2. Cuidado urgentemente necesario	47
I3. Atención en caso de desastre	47
J. Qué debe hacer si se le facturan directamente los servicios cubiertos por el plan.....	48
J1. Qué debe hacer cuando nuestro plan no cubre los servicios.....	48
K. Cobertura de los servicios de atención de salud cuando participa en un estudio de investigación clínica	49
K1. Definición de estudio de investigación clínica.....	49
K2. Pago de los servicios cuando usted participa en un estudio de investigación clínica	50
K3. Más información sobre los estudios de investigación clínica.....	50
L. Cómo se cubren los servicios de atención de salud cuando recibe atención en una institución religiosa no médica de atención de la salud	50
L1. Definición de institución religiosa no médica de atención de la salud.....	50
L2. Cómo obtener atención de una institución religiosa no médica de atención de la salud.....	50
M. Equipo médico duradero (DME).....	51
M1. DME para el afiliado a nuestro plan	51
M2. Propiedad del DME cuando cambia a Original Medicare o Medicare Advantage.....	52
M3. Beneficios del equipo de oxígeno como afiliado de nuestro plan	52
M4. El equipo de oxígeno cuando cambia a Original Medicare o Medicare Advantage	53

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



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

Los servicios son la atención de salud, los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), los suministros, los servicios de salud del comportamiento, los medicamentos de venta libre y que requieren receta médica, los equipos y otros servicios. Los servicios cubiertos son todos los servicios que se pagan a través del plan. La atención de salud y los LTSS cubiertos se enumeran en la Tabla de Beneficios, en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

Los proveedores son médicos, enfermeros y otras personas que brindan servicios y atención. El término “proveedores” también incluye hospitales, agencias de cuidado de la salud en el hogar, clínicas y otros lugares que le brindan servicios de atención de salud, equipo médico, y servicios y apoyo a largo plazo.

Los proveedores de la red son proveedores que trabajan con el plan de salud. Estos proveedores acordaron aceptar nuestro pago como la totalidad del pago. Los proveedores de la red nos facturan directamente la atención que le proporcionan a usted. Cuando recurre a un proveedor de la red, en general no paga nada por los servicios cubiertos.

B. Reglas para obtener atención de salud, servicios de salud del comportamiento y servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) cubiertos por el plan

Wellcare Prime cubre todos los servicios cubiertos por Medicare y Healthy Connections Medicaid. Esto incluye los servicios de salud del comportamiento y LTSS.

En general, Wellcare Prime paga por la atención de salud y los servicios que obtiene si sigue las reglas del plan. Para que el plan le ofrezca cobertura:

- La atención que recibe debe ser un **beneficio del plan**. Esto significa que debe estar incluido en la Tabla de Beneficios del plan. (La tabla se encuentra en el Capítulo 4, Sección D, página 57, de este manual).
- La atención debe ser **médicamente necesaria**. Esto significa servicios que son razonables y necesarios:
 - para el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad o lesión; ○
 - para mejorar la función de una extremidad del cuerpo con una malformación; ○
 - cuando sean médicamente necesarios conforme a la ley de Medicare.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- De acuerdo con la ley y la reglamentación de Healthy Connections Medicaid, los servicios deben reunir las siguientes características:
 - Son esenciales para prevenir, diagnosticar, evitar el agravamiento, aliviar, corregir o curar afecciones médicas que ponen en peligro la vida, causan sufrimiento o dolor, causan deformidades o limitaciones en las actividades, amenazan con causar o empeorar una incapacidad o causan una enfermedad o debilidad;
 - Se brindan en centros adecuados y con los niveles apropiados de atención para el tratamiento de sus afecciones médicas; **y**
 - Se prestan conforme a los estándares generalmente aceptados por la práctica médica.
- Usted debe contar con un **proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)** de la red que haya indicado la atención o que le haya indicado consultar a otro médico. Como afiliado al plan, usted debe seleccionar a un proveedor de la red para que sea su PCP.
 - En la mayoría de los casos, su PCP de la red debe otorgarle una aprobación antes de que pueda consultar a algún profesional que no sea su PCP o a otros proveedores de la red del plan. Esto se llama **remisión**. Si no obtiene una aprobación, es posible que Wellcare Prime no cubra los servicios. No necesita una remisión para acudir a determinados especialistas, como un especialista en salud de la mujer. Si quiere obtener más información sobre las remisiones, consulte la página 39.
 - Usted no necesita una remisión de su PCP para recibir atención de emergencia o requerida de urgencia, ni para acudir a un proveedor de salud de la mujer. Puede obtener otros tipos de atención sin tener una remisión de su PCP. Si quiere obtener más información sobre este tema, consulte la página 39.
 - Si quiere obtener más información sobre cómo elegir un PCP, consulte la página 37.
- **Debe recibir atención de proveedores de la red.** Por lo general, el plan no pagará la atención de un proveedor que no trabaje para el plan de salud. Estos son algunos casos en los que esta regla no se aplica:
 - Se cubre la atención de emergencia o el cuidado urgentemente necesario de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información y saber qué significa atención de emergencia o requerida de urgencia, consulte la Sección I, página 44.
 - Si necesita atención cubierta por el plan y los proveedores de la red no pueden brindarla, puede obtenerla de un proveedor fuera de la red. Por lo general, se requiere autorización previa del plan para los servicios fuera de la red. En esta situación, cubriremos la atención sin cargo para usted. Si quiere información acerca de cómo

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



obtener la aprobación para ser atendido por un proveedor fuera de la red, consulte la Sección D, página 37.

- El plan cubre servicios de diálisis renal cuando usted está fuera del área de servicios del plan o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o no puede acceder a él durante un breve período. Puede obtener estos servicios en un centro de diálisis certificado por Medicare.
- Cuando se inscribe por primera vez en el plan, puede seguir consultando a los proveedores actuales durante 180 días, o hasta que hayamos completado su evaluación integral y creado un plan de transición que usted acepte. Si necesita seguir atendiéndose con sus proveedores fuera de la red después de los primeros 180 días en nuestro plan, solo cubriremos esa atención si el proveedor establece un acuerdo con nosotros para la atención de un único caso. Si usted se encuentra bajo un tratamiento en curso con un proveedor fuera de la red y cree que necesitará un acuerdo de caso único para continuar con el tratamiento, comuníquese con el coordinador de atención al número que figura en la parte inferior de la página.

C. Información sobre el coordinador de atención

El equipo de atención está compuesto por un coordinador de atención de Wellcare Prime junto con cualquier otra persona que usted elija (como un familiar o un cuidador), sus proveedores y, principalmente, usted. Los coordinadores de atención se encargan de garantizar que usted obtenga los mejores resultados en la atención. Para garantizar que el coordinador de atención entienda sus necesidades de atención de salud, le hará preguntas sobre su atención de salud actual. De este modo, se asegurará de que usted reciba la coordinación de atención adecuada. La coordinación de atención es la forma en que el equipo de atención trabaja con usted, su familia y sus proveedores para garantizar la coordinación de todas sus necesidades. Nuestros coordinadores de atención les proporcionan información a usted y a sus proveedores para asegurarse de que usted reciba el tratamiento más adecuado.

C1. Qué es un coordinador de atención

- El coordinador de atención lo ayuda a coordinar todos sus proveedores y servicios. El administrador de atención trabaja con su equipo de atención para asegurarse de que usted reciba la atención que necesita.

C2. Cómo comunicarse con su coordinador de atención

- Puede ponerse en contacto con el coordinador de atención llamando al número que figura en la parte inferior de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



C3. Cómo cambiar de coordinador de atención

- Si por algún motivo quiere cambiar de coordinador de atención, puede solicitarlo a nuestro plan llamando al número que figura en parte inferior de la página.

D. Atención de proveedores de cuidado primario, especialistas, y otros proveedores de la red y fuera de la red

D1. Atención de un proveedor de cuidado primario (PCP)

Debe elegir a un PCP para que proporcione y supervise su atención médica.

Qué es un PCP y qué hace por usted

Un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) sirve como punto de acceso al sistema de atención médica. Su PCP es responsable de proporcionar atención primaria, coordinar y supervisar las remisiones a la atención de especialistas y mantener la continuidad de la atención.

Cuando se inscribe en nuestro plan, debe elegir un proveedor del plan para que sea su PCP. El PCP es un proveedor que cumple con los requisitos del estado para ser un PCP y está capacitado para proporcionarle atención médica básica. Como explicamos a continuación, usted recibirá de su PCP atención básica o de rutina.

Si Wellcare Prime es nuevo para usted, puede continuar viendo a sus médicos y mantener las autorizaciones de servicio actuales durante 180 días después de que se inscribe. Consulte el Capítulo 1, Sección F, página 11, para obtener más información.

Su PCP puede ser cualquiera de los siguientes proveedores o, en determinadas circunstancias, puede ser incluso un especialista:

- medicina familiar;
- medicina interna;
- medicina general;
- Obstetra (OB, por sus siglas en inglés) o Ginecólogo (GYN, por sus siglas en inglés)
- geriatría;
- enfermero especializado con práctica médica (CNP, por sus siglas en inglés) certificado;
- centro de salud federalmente calificado (FQHC, por sus siglas en inglés) o clínica de salud rural (RHC, por sus siglas en inglés).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Su PCP también coordinará el resto de los servicios cubiertos que usted obtenga como afiliado al plan. Si es necesario, el PCP lo remitirá a otros médicos (especialistas) o indicará que lo admitan en el hospital.

- El PCP determina qué especialistas y hospitales lo atenderán porque están asociados con ciertos especialistas y hospitales de nuestra red.
- Su PCP le proporcionará la mayor parte de la atención y lo ayudará a coordinar el resto de los servicios cubiertos que usted obtenga como afiliado a nuestro plan. Esto incluye lo siguiente:
 - atención de médicos que son especialistas;
 - admisiones en el hospital;
 - atención de seguimiento;
 - rayos X;
 - pruebas de laboratorio; y
 - terapias.

Coordinar los servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su atención y cómo está funcionando. Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP o especialista deberá solicitarnos una autorización previa (aprobación previa).

Debido a que su PCP proporcionará y coordinará la atención médica, usted debe solicitar que se envíen todos sus expedientes médicos anteriores al consultorio de su PCP. En el Capítulo 8, Sección C, página 154 se explica cómo protegeremos la privacidad de sus expedientes médicos y su información médica personal.

Una vez que esté inscrito en Wellcare Prime, su PCP, junto con usted y cualquier otra persona que usted elija (como un familiar o un cuidador), elaborará un plan de atención personalizado diseñado especialmente para usted. Su coordinador de atención trabajará con usted y su PCP para desarrollar su plan de atención y asegurarse de que reciba la atención que necesita. Su PCP es responsable de coordinar toda la atención médica y de recurrir a otros especialistas, si es necesario. Su plan de atención incluirá todos los servicios que su PCP o el coordinador de atención haya autorizado para que usted reciba como afiliado a Wellcare Prime. Su PCP o un miembro del equipo de coordinación de atención revisan y aprueban cualquier cambio en el plan de atención para asegurarse de que usted reciba la atención adecuada. Su PCP o el coordinador de atención reevalúan sus necesidades, por lo menos, cada 365 días o con más frecuencia si es necesario.

Su elección del PCP

Puede elegir a cualquiera de los PCP de la red que se enumeran en el *Directorio de Farmacias y Proveedores*. Revise nuestro *Directorio de Farmacias y Proveedores* o llame al Departamento de Servicios al Afiliado para elegir su PCP. Puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios al Afiliado llamando al número que figura en parte inferior de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo, en cualquier momento. Además, es posible que su PCP abandone la red de nuestro plan. Si el PCP que tiene ahora abandona la red de nuestro plan, podemos ayudarlo a encontrar uno nuevo.

Si quiere cambiar su PCP, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. Se le emitirá otra tarjeta de ID en la que figure el nuevo PCP. El cambio entrará en vigor el primer día del mes siguiente.

En ciertas circunstancias, nuestros proveedores están obligados a continuar brindándole atención luego de abandonar nuestra red. Para obtener detalles específicos, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado.

Servicios que puede obtener sin la aprobación previa de su PCP

En la mayoría de los casos, necesitará la aprobación de su PCP antes de acudir a otros proveedores. Esta aprobación se denomina remisión. Puede obtener servicios como los que se detallan a continuación sin obtener la aprobación de su PCP:

- Servicios de emergencia de proveedores dentro o fuera de la red.
- Cuidado urgentemente necesario de proveedores dentro de la red.
- Cuidado urgentemente necesario de proveedores fuera de la red cuando no puede obtenerlo de proveedores de la red (por ejemplo, cuando se encuentra fuera del área de servicios del plan o cuando necesita atención inmediata durante el fin de semana).

NOTA: Los servicios deben ser inmediata y médicamente necesarios.

- Servicios de diálisis renal que usted recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra fuera del área de servicios del plan. (Llame al Departamento de Servicios al Afiliado antes de dejar el área de servicios. Podemos ayudarlo con sus servicios de diálisis mientras se encuentra fuera del área de servicios).
- Vacunas contra la gripe y contra la COVID-19, así como las vacunas contra la hepatitis B y la neumonía, siempre que las reciba de un proveedor de la red.
- Atención de salud de rutina para mujeres y servicios de planificación familiar. Esta atención incluye exámenes de senos, mamografías de detección (rayos X de los senos), exámenes de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre que los reciba de un proveedor de la red.
- Además, si reúne los requisitos para recibir servicios de proveedores de salud indígena, puede acudir a estos proveedores sin una remisión.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D2. Atención de especialistas y otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que proporciona servicios de atención de salud para una enfermedad o una parte del cuerpo específicas. Hay varias clases de especialistas. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- Los oncólogos tratan a pacientes con cáncer.
- Los cardiólogos tratan a pacientes con afecciones cardíacas.
- Los traumatólogos tratan a pacientes con problemas óseos, articulares o musculares.

Su PCP emitirá una remisión cuando se necesite atención especializada. Luego, el especialista se comunicará con el plan de salud para obtener las autorizaciones previas necesarias.

Algunos tipos de servicios y artículos requerirán una aprobación por adelantado de nuestra parte (esto se denomina “autorización previa”). La autorización previa es un proceso de aprobación que se lleva a cabo antes de recibir determinados servicios. Si el servicio que usted necesita requiere autorización previa, su PCP u otro proveedor de la red solicitará esa autorización a nuestro plan. Profesionales de la salud calificados y con licencia supervisan el proceso de autorización previa y todas las decisiones de aprobación. Es muy importante hablar con su PCP antes de ver a un especialista o a determinados proveedores del plan (hay algunas excepciones, que incluyen atención de salud de rutina para mujeres, como explicamos antes en esta sección). El PCP puede ayudarlo a coordinar la visita al especialista. Si un especialista considera que usted necesita servicios especializados adicionales, el especialista solicitará autorización directamente a Wellcare Prime. Para obtener información acerca de qué servicios requieren autorización previa, consulte la Tabla de Beneficios que comienza en el Capítulo 4, Sección D, página 57 de este manual.

Si quiere visitar a especialistas específicos, consulte si su PCP remite pacientes a esos especialistas. El PCP del plan usa determinados especialistas del plan para las remisiones porque están asociados con ciertos especialistas y hospitales de nuestra red. Esto significa que el PCP que usted elija puede ayudar a determinar los especialistas que usted puede consultar. Usted puede cambiar de PCP en cualquier momento si quiere ver a un especialista del plan al que su PCP actual no lo remite. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en negrita en la Tabla de Beneficios. La tabla de Beneficios se encuentra en el Capítulo 4, Sección D, página 57 de este manual.

Consulte la sección anterior, “Cómo cambiar de PCP”, en la que brindamos información acerca de cómo cambiar de PCP. Si quiere acudir a hospitales específicos, debe averiguar si los médicos que consultará atienden en esos hospitales.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D3. Qué debe hacer si un proveedor abandona nuestro plan

Un proveedor de la red que usted consulta puede abandonar el plan. Si uno de sus proveedores abandona el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Aunque es posible que la red de proveedores cambie durante el año, nosotros debemos brindarle un acceso ininterrumpido a proveedores calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
 - Si su proveedor de cuidado primario o de salud del comportamiento abandona nuestro plan, le notificaremos si ha acudido a ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si otro de sus proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si usted fue asignado a ese proveedor, si actualmente recibe su atención o si ha acudido a ese proveedor dentro de los últimos tres meses.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor de la red que esté calificado para satisfacer sus necesidades de atención de salud.
- Si actualmente está llevando a cabo una terapia o tratamiento médico con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar que no se interrumpa. Lo ayudaremos a garantizar la continuidad de las terapias o tratamientos médicamente necesarios.
- Le proporcionaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción disponibles para usted y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Si no podemos encontrar un especialista calificado de la red a su alcance, debemos coordinar que un especialista fuera de la red le brinde atención cuando un proveedor o beneficio de la red no esté disponible o no sea adecuado para satisfacer sus necesidades médicas.
- Si cree que no se reemplazó su proveedor anterior con un proveedor calificado o que no está recibiendo la atención correcta, tiene derecho a presentar una apelación de nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Si se entera de que uno de sus proveedores está por dejar el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor y a coordinar su atención. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D4. Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red

Usted puede obtener servicios de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de servicios especializados no están disponibles dentro de la red. Para que los servicios estén cubiertos por un proveedor fuera de la red, su proveedor de la red (generalmente, su PCP) debe solicitar autorización previa (aprobación por adelantado) a Wellcare Prime.

Intentaremos determinar si los servicios necesarios se encuentran disponibles dentro de nuestra red de especialistas.

Si el servicio no se encuentra disponible dentro de la red de nuestro plan, se aprobará su solicitud. Es posible que existan ciertas limitaciones en la aprobación, como una consulta inicial, o un tipo o una cantidad de servicios específicos. Si los servicios del especialista se encuentran disponibles dentro de la red de nuestro plan, la solicitud de servicios fuera de la red puede denegarse por tratarse de “servicios disponibles en la red”. Como con cualquier rechazo, tiene la posibilidad de apelar. Consulte el Capítulo 9, Sección E3, página 185 para obtener más información sobre las apelaciones.

Si consulta a un proveedor fuera de la red, este deberá cumplir con los requisitos para participar en Medicare o Healthy Connections Medicaid.

- No podemos pagarle a un proveedor que no cumple con los requisitos para participar en Medicare o Healthy Connections Medicaid.
- Si acude a un proveedor que no reúne los requisitos para participar en Medicare, usted deberá pagar el costo total de los servicios que recibe.
- Los proveedores deben informarle si no cumplen con los requisitos para participar en Medicare.

E. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento se encuentran disponibles para todos los afiliados de Wellcare Prime. La mayoría de los tratamientos para pacientes ambulatorios individuales que se describe en el Capítulo 4 están cubiertos con un proveedor de la red, con autorización previa. Para obtener información acerca de qué servicios requieren autorización previa, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 57 de este manual. Para obtener otros servicios de salud del comportamiento, comuníquese con su coordinador de atención o su PCP.

F. Cómo obtener servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)

Los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) lo ayudan a satisfacer sus necesidades diarias de asistencia y a mejorar su calidad de vida. Los LTSS pueden ayudarlo a realizar las tareas cotidianas, como bañarse, vestirse y hacer la comida. La mayoría de estos servicios se proporcionan en el hogar o en la comunidad, pero también podrían proporcionarse en una residencia de ancianos o en un hospital.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Los LTSS están disponibles para los afiliados que participan en determinados programas de exención operados por la División de Atención a Largo Plazo de la Comunidad de Healthy Connections Medicaid. Estos programas de exención son los siguientes:

- Exención de Community Choices.
- Exención para VIH/sida.
- Exención para personas que necesitan ventilación mecánica.

Los afiliados con diferentes exenciones pueden obtener distintas clases y cantidades de LTSS. Si considera que necesita LTSS, puede hablar con el coordinador de atención sobre cómo acceder a ellos y si puede inscribirse en una de estas exenciones. El coordinador de atención puede brindarle información acerca de cómo solicitar una exención adecuada y de todos los recursos que tiene disponibles conforme al plan.

Consulte el *Directorio de Farmacias y Proveedores* para obtener más información sobre estos programas.

Los beneficios de LTSS pueden estar disponibles para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico los hace médicamente necesarios. Si no está inscrito en un programa de exención, pero desea saber si reúne los requisitos para los LTSS, puede hablar con el coordinador de atención sobre cómo acceder a ellos y si puede unirse a una de estas exenciones. El coordinador de atención puede brindarle recursos disponibles de conformidad con su plan e información acerca de cómo solicitar una exención adecuada.

G. Cómo obtener atención dirigida por el paciente

G1. Qué es la atención dirigida por el paciente

La atención dirigida por el paciente permite a los afiliados de Wellcare Prime contratar a sus propios asistentes de atención personal o proveedores. El afiliado (la persona que recibe los servicios de un asistente, el afiliado a Wellcare Prime o el sustituto) es el empleador del asistente de atención personal o del proveedor y es plenamente responsable de contratar, citar, capacitar y, si es necesario, despedir al asistente. El afiliado también puede elegir tener un sustituto que lo ayude a elegir sus servicios de asistente de atención personal.

G2. Quién puede obtener atención dirigida por el paciente

La atención dirigida por el paciente se encuentra disponible para todos los afiliados a la exención de Wellcare Prime. Esta atención puede estar disponible para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico la hace médicamente necesaria.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



G3. Cómo obtener ayuda para emplear a proveedores de atención personal

La atención dirigida por el paciente requiere autorización previa (aprobación por adelantado). Para acceder a este tipo de atención, póngase en contacto con su coordinador de atención. El coordinador de atención le proporcionará lo siguiente:

- una explicación clara de que la dirección de los servicios del asistente para atención personal por el paciente es voluntaria y que el alcance de la dirección del afiliado es decisión de este;
- una explicación clara de las opciones para seleccionar atención personal de una agencia o apoyo dirigidos por el paciente;
- una descripción general del apoyo y los recursos disponibles para ayudar a los afiliados a participar en la dirección de su propia atención en la medida deseada.

H. Cómo obtener servicios de transporte

Si necesita información acerca de los servicios de transporte, póngase en contacto con el coordinador de atención o el administrador de casos de exención. Puede comunicarse con el coordinador de atención llamando al número que figura en parte inferior de la página.

Además de la asistencia para el transporte que proporciona Wellcare Prime, puede comunicarse con el proveedor de transporte al 1-866-910-7684, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

I. Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia médica, necesita atención de urgencia o en caso de desastre

I1. Atención si tiene una emergencia médica

Definición de emergencia médica

Una emergencia médica es una afección médica con síntomas, como dolor intenso o lesión grave. La afección es tan grave que, si no se presta atención médica inmediata, usted o cualquier persona con un conocimiento promedio sobre salud y medicina puede creer que esto puede producir lo siguiente:

- un riesgo grave para su salud; o
- un daño grave a las funciones del cuerpo; o
- una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.

Qué debe hacer si tiene una emergencia médica

Si tiene una emergencia médica:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Obtenga ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Llame a una ambulancia si es necesario. Usted **no** necesita obtener primero la aprobación ni una remisión de su PCP. No es necesario que consulte a un proveedor de la red. Puede recibir atención médica de emergencia cuando la necesite, en cualquier lugar de los EE. UU. o sus territorios, de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada.
- **Informe a nuestro plan sobre su emergencia lo antes posible.** Debemos realizar un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamar para informarnos sobre su atención de emergencia, en general, dentro de las 48 horas de recibida. Sin embargo, usted no tendrá que pagar por los servicios de emergencia debido a una demora en informarnos. Puede ponerse en contacto con su coordinador de atención llamando al número que figura en parte inferior de la página.

Servicios cubiertos en una emergencia médica

Puede obtener atención de emergencia cubierta cada vez que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Sin embargo, Medicare y nuestro plan no cubren atención de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Si necesita una ambulancia para llegar a la sala de emergencias, nuestro plan la cubre. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia. Para obtener más información, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

Sus proveedores de atención de emergencia decidirán cuándo su afección está estable y cuándo finaliza la emergencia médica. Ellos seguirán tratándolo y se comunicarán con nosotros para hacer planes si necesita atención de seguimiento para mejorar.

Nuestro plan cubre su atención de seguimiento. Una vez que termine la emergencia, usted necesitará atención de seguimiento para asegurarse de estar mejor. Si obtiene atención de emergencia de un proveedor fuera de la red, intentaremos que los proveedores de la red retomen su atención lo antes posible. Si el proveedor que lo trata por una emergencia se encarga de la emergencia, pero considera que usted necesita otra atención médica para tratar el problema que dio lugar a la emergencia, el proveedor debe llamar a su coordinador de atención al número que figura en la parte inferior de la página. Si notifica a su coordinador de atención, se asegurará de obtener la atención de seguimiento necesaria para estabilizar su afección o para evitar que vuelva a manifestarse.

Qué debe hacer si tiene una emergencia relacionada con la salud del comportamiento

Si tiene una emergencia relacionada con la salud del comportamiento:

- **Obtenga ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911, o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Llame a una ambulancia si es necesario. Usted *no* necesita obtener primero la aprobación ni una remisión de su PCP.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Informe a nuestro plan sobre su emergencia lo antes posible.** Debemos realizar un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamar para informarnos sobre su atención de emergencia, en general, dentro de las 48 horas de recibida. Sin embargo, usted no tendrá que pagar por los servicios de emergencia debido a una demora en informarnos. Puede ponerse en contacto con su coordinador de atención llamando al número que figura en parte inferior de la página.

Servicios cubiertos en una emergencia de salud del comportamiento

Puede obtener atención de emergencia cubierta cada vez que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Sin embargo, Medicare y nuestro plan no cubren atención de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Si necesita una ambulancia para llegar a la sala de emergencias, nuestro plan la cubre. Para obtener más información, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

Si tiene una emergencia, hablaremos con los médicos que le brinden atención de emergencia. Estos médicos nos avisarán cuando la emergencia médica haya pasado.

Una vez que termine la emergencia, usted necesitará atención de seguimiento para asegurarse de estar mejor. Hablaremos con su proveedor para asegurarnos de que usted reciba la atención de seguimiento que necesita. Si obtiene atención de emergencia de un proveedor fuera de la red, intentaremos que los proveedores de la red retomen su atención lo antes posible. Si el proveedor que lo trata por una emergencia se encarga de la emergencia, pero considera que usted necesita otra atención médica para tratar el problema que dio lugar a la emergencia, el proveedor debe llamar a su coordinador de atención al número que figura en la parte inferior de la página. Si notifica a su coordinador de atención, se asegurará de obtener la atención de seguimiento necesaria para estabilizar su afección o para evitar que vuelva a manifestarse.

Nota: Si está de viaje, Medicare y nuestro plan no cubren la atención de salud del comportamiento de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Si obtiene atención de emergencia cuando no se trata de una emergencia

A veces, puede resultar difícil saber si tiene una emergencia médica o de la salud del comportamiento. Puede ir al médico para recibir atención de emergencia que el médico le diga que no se trata de una verdadera emergencia. Mientras usted piense, de forma razonable, que su salud estaba en grave peligro, cubriremos la atención.

Sin embargo, luego de que el médico indique que no fue una emergencia, cubriremos la atención adicional solo en estas situaciones:

- Es atendido por un proveedor de la red o
- La atención adicional que recibe se considera “cuidado urgentemente necesario” y usted sigue las reglas para obtener esta atención. (Consulte la siguiente sección).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



I2. Cuidado urgentemente necesario

Definición de cuidado urgentemente necesario

El cuidado urgentemente necesario es la atención que se obtiene de una situación que no es una emergencia, pero que necesita atención de inmediato. Por ejemplo, es posible que tenga un brote de una afección existente o un dolor de garganta severo que se produce durante el fin de semana y que necesite tratamiento.

Cuidado urgentemente necesario cuando se encuentra en el área de servicios del plan

En la mayoría de las situaciones, cubriremos el cuidado urgentemente necesario solo si cumple estas dos condiciones:

- obtiene esta atención de un proveedor de la red; **y**
- sigue las demás reglas descritas en este capítulo.

Sin embargo, si no es posible o razonable obtener la atención de un proveedor de la red, cubriremos el cuidado urgentemente necesario que obtiene de un proveedor fuera de la red.

Para acceder a servicios urgentemente necesarios, debe dirigirse al centro de atención de urgencia más cercano que esté abierto. Si está buscando atención de urgencia en nuestra área de servicios, consulte el *Directorio de Farmacias y Proveedores* o visite mmp.absolutetotalcare.com para obtener una lista de los centros de atención de urgencia que se encuentran en la red de su plan.

Cuidado urgentemente necesario cuando se encuentra fuera del área de servicios del plan

Cuando se encuentre fuera del área de servicios del plan, tal vez no pueda recibir atención de un proveedor de la red. En ese caso, se cubrirá el cuidado urgentemente necesario que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan no cubre el cuidado urgentemente necesario u otro tipo de atención que se obtenga fuera de los Estados Unidos.

I3. Atención en caso de desastre

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. o el presidente de los Estados Unidos declaran a su área geográfica en estado de desastre o emergencia, usted tendrá derecho a recibir atención de Wellcare Prime, incluso en esa situación.

Si quiere información sobre cómo obtener la atención necesaria en caso de desastre declarado, visite nuestro sitio web, mmp.absolutetotalcare.com.

Durante un desastre declarado, si no puede usar un proveedor de la red, le permitimos obtener atención de proveedores fuera de la red a la tasa de distribución de costos o dentro de la red. Si no puede comprar en una farmacia de la red durante un desastre declarado, podrá surtir sus

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



medicamentos que requieren receta médica en una farmacia fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección A8, página 122 para obtener más información.

J. Qué debe hacer si se le facturan directamente los servicios cubiertos por el plan

No pague directamente por servicios cubiertos por Healthy Connections Medicaid.

Si un proveedor le envía una factura en vez de enviarla al plan, puede solicitarnos que paguemos la factura.

Si usted le paga al proveedor, no podemos reembolsarle el monto, pero lo hará el proveedor. El Departamento de Servicios al Afiliado o la Defensoría de Healthy Connections Prime pueden ayudarlo a comunicarse con el consultorio del proveedor. Consulte la parte inferior de la página y el Capítulo 2, Sección I, página 30 para obtener los números de teléfono.

No debe pagar la factura. Si lo hace, es posible que nuestro plan no pueda hacerle un reembolso.

Si pagó más de su parte del costo por los servicios cubiertos o si recibió una factura por los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145 para saber qué debe hacer.

J1. Qué debe hacer cuando nuestro plan no cubre los servicios

Wellcare Prime cubre todos los servicios que cumplen con lo siguiente:

- son médicamente necesarios; **y**
- se detallan en la Tabla de Beneficios del plan (consulte el Capítulo 4, Sección D, página 57); **y**
- se obtienen siguiendo las reglas del plan.

Si obtiene servicios que no están cubiertos por nuestro plan, **usted debe pagar el costo total.**

Tiene derecho a preguntarnos si quiere saber si pagaremos cualquier servicio o atención médica. Además, tiene derecho a solicitar esta información por escrito. Si decimos que no pagaremos sus servicios, tiene derecho a presentar una apelación de nuestra decisión.

En el Capítulo 9, Sección D, página 176 se explica qué debe hacer si quiere que el plan cubra servicios o artículos médicos. También le explica cómo presentar una apelación de la decisión de cobertura del plan. Además, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado para obtener más información sobre sus derechos de apelación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Pagaremos algunos servicios hasta un límite determinado. Si se pasa del límite, tendrá que pagar el costo total para obtener más de ese tipo de servicio. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado para conocer esos límites y qué tan cerca se encuentra de alcanzarlos.

Nuestro plan no está autorizado a reembolsar a los afiliados por los beneficios cubiertos por Healthy Connections Medicaid. Si tiene preguntas acerca de los beneficios cubiertos por Healthy Connections Medicaid, puede comunicarse con Healthy Connections Medicaid (consulte el Capítulo 2, Sección H, página 29) o llamar al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.

K. Cobertura de los servicios de atención de salud cuando participa en un estudio de investigación clínica

K1. Definición de estudio de investigación clínica

Un estudio de investigación clínica (también denominado “ensayo clínico”) es la forma en la que los médicos prueban nuevos tipos de medicamentos y atención de salud. Un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare normalmente pide voluntarios para participar en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio en el que quiere participar, una persona que trabaja en él se pondrá en contacto con usted. Esta persona le informará sobre el estudio y evaluará si usted reúne los requisitos para participar en él. Puede permanecer en el estudio mientras cumpla con los requisitos necesarios. También debe comprender y aceptar lo que debe hacer para el estudio.

Mientras participe en el estudio, usted tendrá que estar inscrito en nuestro plan. De esta forma, continúa obteniendo la atención que no está relacionada con el estudio.

Si quiere participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita avisarnos ni obtener nuestra aprobación ni la de su proveedor de cuidado primario. **No** es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio formen parte de la red de proveedores. Tenga en cuenta que esto no incluye los beneficios por los cuales nuestro plan es responsable, que incluyen, como componente, un ensayo clínico o un registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen ciertos beneficios especificados en las determinaciones nacionales de cobertura (NCD, por sus siglas en inglés) y en los ensayos de dispositivos en investigación (IDE, por sus siglas en inglés) y pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan.

Sin embargo, usted sí debe informarnos antes de comenzar la participación en un estudio de investigación clínica. Si planea participar en un estudio de investigación clínica, usted o su coordinador de atención deben comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado para informarnos que participará en un ensayo clínico.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



K2. Pago de los servicios cuando usted participa en un estudio de investigación clínica

Si es voluntario en un estudio de investigación clínica que Medicare aprueba, usted no pagará ninguno de los servicios cubiertos en el estudio, y Medicare pagará los servicios cubiertos en el estudio y los costos de rutina relacionados con su atención. Una vez que se inscriba en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, usted estará cubierto para la mayoría de los artículos y servicios que reciba como parte del estudio. Esto incluye lo siguiente:

- La habitación y el alojamiento para una hospitalización cubiertos por Medicare aunque usted no formara parte de un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico que forman parte del estudio de investigación.
- El tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones de la nueva atención.

Si participa en un estudio que Medicare **no aprobó**, usted tendrá que pagar todos los costos de su participación en el estudio.

K3. Más información sobre los estudios de investigación clínica

Puede obtener más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica en la sección “Medicare & Clinical Research Studies” (Medicare y Estudios de Investigación Clínica), en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

L. Cómo se cubren los servicios de atención de salud cuando recibe atención en una institución religiosa no médica de atención de la salud

L1. Definición de institución religiosa no médica de atención de la salud

Una institución religiosa no médica de atención de la salud es un lugar que brinda la atención que normalmente recibiría en un hospital o centro de enfermería especializada. Si el hecho de obtener la atención en un hospital o en un centro de enfermería especializada va en contra de sus creencias religiosas, cubriremos su atención en una institución religiosa no médica de atención de la salud.

Este beneficio solo se aplica a los servicios para pacientes internados de Medicare Parte A (servicios de atención de salud no médicos).

L2. Cómo obtener atención de una institución religiosa no médica de atención de salud

Para obtener la atención de una institución religiosa no médica de atención de la salud, usted debe firmar un documento legal que manifieste que usted se opone a recibir tratamiento médico que sea no exceptuado.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Un tratamiento médico “no exceptuado” es cualquier atención que es voluntaria y no exigida por ninguna ley local, estatal o federal.
- Un tratamiento médico “exceptuado” es cualquier atención médica que no sea voluntaria y se exija conforme a las leyes locales, estatales o federales.

Para que esté cubierta por nuestro plan, la atención que usted obtiene de una institución religiosa no médica de atención de la salud debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que proporcione la atención debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura de los servicios de nuestro plan se limita a los aspectos no religiosos de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución que son proporcionados en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Usted debe tener una afección médica que le permita recibir servicios cubiertos de atención hospitalaria para pacientes internados o cuidado en un centro de enfermería especializada.
 - Usted debe obtener aprobación de nuestro plan antes de ser admitido en el centro, o su internación no estará cubierta.

Se cubre la atención hospitalaria para pacientes internados si el plan lo autoriza. Para obtener información, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

M. Equipo médico duradero (DME)

M1. DME para el afiliado a nuestro plan

El DME incluye determinados artículos solicitados por un proveedor, como sillas de ruedas, muletas, colchones de sistema eléctrico, suministros para diabéticos, camas de hospital solicitadas por el proveedor para ser utilizadas en el hogar, bombas de infusión intravenosa (IV), dispositivos generadores del habla, equipos y suministros de oxígeno, nebulizadores y andadores.

Usted siempre será propietario de algunos artículos, como las prótesis.

En esta sección, analizamos el DME que debe alquilar. Nuestro plan alquilará la mayoría de los artículos de DME para usted, como afiliado a Wellcare Prime, por un máximo de 10 meses. En algunos casos, es posible que sean 13 meses. Al final del período de alquiler, nuestro plan transferirá la propiedad del artículo de DME a usted y se considerará comprado. Nuestro plan no paga los costos de mantenimiento. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado para obtener más información al respecto.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



M2. Propiedad del DME cuando cambia a Original Medicare o Medicare Advantage

Si alquila DME, debe considerar otros aspectos si decide cambiarse a Original Medicare o a un Medicare Advantage Plan.

En el programa Original Medicare, las personas que alquilan ciertos tipos de DME adquieren la propiedad del equipo luego de 13 meses de alquiler. En un Medicare Advantage Plan, el plan puede fijar la cantidad de meses durante los cuales las personas deben alquilar determinados DME antes de convertirse en propietarios de esos equipos.

Nota: Puede encontrar las definiciones de los planes Original Medicare y Medicare Advantage en el Capítulo 12. También puede obtener más información sobre estos planes en el manual *Medicare y Usted 2024*. Si no posee una copia de este manual, puede obtenerla en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o por teléfono llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Tendrá que hacer 13 pagos consecutivos a Original Medicare o la cantidad de pagos consecutivos que fije el Medicare Advantage Plan para ser propietario del DME en los siguientes casos:

- no obtuvo la propiedad del DME mientras estuvo inscrito en nuestro plan; **y**
- Abandona nuestro plan y obtiene sus beneficios de Medicare fuera de cualquier plan de salud del programa Original Medicare o de un Medicare Advantage Plan.

Si realizó pagos por el DME mientras estaba afiliado a Original Medicare o a un Medicare Advantage Plan antes de haberse afiliado a nuestro plan, **esos pagos que realizó a Original Medicare o al Medicare Advantage Plan no cuentan como parte de los pagos que necesita hacer después de abandonar nuestro plan.**

- Tendrá que hacer otros 13 pagos consecutivos a Original Medicare, o la cantidad de pagos consecutivos nuevos que fije el Medicare Advantage Plan, para ser propietario del DME.
- No haremos excepciones a este caso cuando vuelva a afiliarse a Original Medicare o a un Medicare Advantage Plan.

M3. Beneficios del equipo de oxígeno como afiliado de nuestro plan

Si usted califica para recibir un equipo de oxígeno cubierto por Medicare y está afiliado a nuestro plan, cubriremos lo siguiente:

- el alquiler del equipo de oxígeno;
- el suministro de oxígeno y el contenido de oxígeno;

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- los tubos y los accesorios relacionados para el suministro de oxígeno y el contenido de oxígeno;
- el mantenimiento y la reparación del equipo de oxígeno.

Deberá devolver el equipo de oxígeno cuando ya no sea médicamente necesario para usted o si usted abandona nuestro plan.

M4. El equipo de oxígeno cuando cambia a Original Medicare o Medicare Advantage

Cuando el equipo de oxígeno es médicamente necesario y **usted abandona nuestro plan y se cambia a Original Medicare**, le alquilará el equipo a un proveedor durante 36 meses. Sus pagos mensuales de alquiler cubren el equipo de oxígeno y los suministros y servicios mencionados con anterioridad.

Si el equipo de oxígeno sigue siendo médicamente necesario **después de alquilarlo por 36 meses**:

- su proveedor debe proporcionarle el equipo de oxígeno, los suministros y los servicios por otros 24 meses;
- su proveedor debe proporcionarle el equipo de oxígeno y los suministros hasta 5 años si es médicamente necesario.

Si el equipo de oxígeno sigue siendo médicamente necesario **al final del período de 5 años**:

- su proveedor ya no tiene que proporcionarlo, y usted puede optar por obtener un equipo de reemplazo de otro proveedor.
- comienza un nuevo período de 5 años.
- usted alquilará el equipo de un proveedor durante 36 meses;
- el proveedor debe entonces proporcionarle el equipo de oxígeno, los suministros y los servicios por otros 24 meses;
- un nuevo ciclo comienza cada 5 años, siempre y cuando el equipo de oxígeno sea médicamente necesario.

Cuando el equipo de oxígeno es médicamente necesario y **usted abandona nuestro plan y se cambia al Medicare Advantage Plan**, el plan cubrirá lo que cubre Original Medicare como mínimo. Puede preguntar a su Medicare Advantage Plan qué equipo de oxígeno y suministros cubre y cuáles son los costos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 4: Tabla de Beneficios

Introducción

En este capítulo se informa sobre los servicios que Wellcare Prime cubre, todas las restricciones o los límites que tienen esos servicios y cuánto debe pagar por cada uno de ellos. También se informa sobre los beneficios no cubiertos por nuestro plan. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Los servicios cubiertos.....	55
A1. Durante emergencias de salud pública.....	55
B. Reglas contra proveedores que le cobran los servicios.....	55
C. Tabla de Beneficios de nuestro plan.....	55
D. La Tabla de Beneficios.....	57
E. Servicios de exención operados por la Atención a Largo Plazo de la Comunidad que paga nuestro plan.....	106
F. Beneficios cubiertos fuera de Wellcare Prime.....	110
F1. Cuidado para pacientes terminales.....	110
F2. Servicios dentales.....	111
F3. Transporte médico que no sea de emergencia.....	111
G. Beneficios que no están cubiertos por Wellcare Prime, Medicare ni Healthy Connections Medicaid.....	111

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



A. Los servicios cubiertos

Este capítulo le indica los servicios que paga Wellcare Prime. También puede informarse sobre los servicios que no están cubiertos. La información sobre los beneficios de los medicamentos se encuentra en el Capítulo 5, Sección A, página 118. En este capítulo, también se explican los límites en algunos servicios.

Si necesita ayuda para comprender cuáles son los servicios cubiertos, llame a su coordinador de atención o al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.

A1. Durante emergencias de salud pública

Wellcare Prime seguirá todas y cada una de las directrices estatales o federales relacionados con una emergencia de salud pública (PHE, por sus siglas en inglés). Durante una PHE, el plan proporcionará toda la cobertura necesaria para nuestros afiliados. La cobertura puede variar según los servicios recibidos y la duración de la PHE. Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre cómo obtener la atención necesaria durante una PHE en mmp.absolutetotalcare.com o comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado llamando al número que figura en parte inferior de la página.

B. Reglas contra proveedores que le cobran los servicios

No permitimos que los proveedores de Wellcare Prime le facturen los servicios cubiertos. Nosotros les pagamos a los proveedores directamente y lo libramos de cualquier cargo. Esto se aplica aunque le paguemos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio.

Nunca debería recibir una factura de un proveedor por los servicios cubiertos. Si recibe una factura, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145 o llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

C. Tabla de Beneficios de nuestro plan

La Tabla de Beneficios en la Sección D le indica los servicios que paga el plan. Detalla las categorías de servicios en orden alfabético y explica los servicios cubiertos.

Pagaremos los servicios detallados en la Tabla de Beneficios solo cuando se sigan las reglas que explicamos a continuación.

- Sus servicios cubiertos de Medicare y Healthy Connections Medicaid deben ser provistos según las reglas establecidas por Medicare y Healthy Connections Medicaid.
- Los servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos) deben ser médicamente necesarios. “Médicamente necesarios” significa que los servicios son razonables y necesarios para diagnosticar o tratar una enfermedad o lesión, para mejorar la función de una extremidad del cuerpo con una malformación, o

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



son médicamente necesarios conforme a la ley de Medicare. De acuerdo con la ley y la reglamentación de Healthy Connections Medicaid, los servicios deben tener como objetivo prevenir, diagnosticar o tratar una afección médica o mantener el estado de salud actual. Esto incluye la atención que evita que ingrese en un hospital o una residencia de ancianos. También significa que los servicios, los suministros o los medicamentos cumplen con los estándares aceptados por la práctica médica. Los servicios también deben suministrarse en un centro apropiado para su afección médica y cumplir con los estándares generalmente aceptados de atención médica.

- Obtiene esta atención de un proveedor de la red. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud. En la mayoría de los casos, el plan no pagará la atención que reciba de un proveedor fuera de la red. El Capítulo 3, Sección D, página 37 tiene más información sobre el uso de los proveedores dentro y fuera de la red.
- Cuenta con un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) o un equipo de atención que brinda y administra su atención. En la mayoría de los casos, su PCP debe otorgarle una aprobación antes de que pueda consultar a algún profesional que no sea su PCP o a otros proveedores de la red del plan. Esto se llama remisión. En el Capítulo 3, Sección D, página 37, se le brinda más información sobre cómo obtener una remisión y las situaciones en las que no necesita obtenerla.
- Cuando se inscribe por primera vez en el plan, puede seguir consultando a los proveedores actuales durante 180 días, o hasta que hayamos completado su evaluación integral y creado un plan de transición que usted acepte. Si necesita seguir atendiendo con sus proveedores fuera de la red después de los primeros 180 días en nuestro plan, solo cubriremos esa atención si el proveedor establece un acuerdo con nosotros para la atención de un único caso. Un acuerdo de caso único es una excepción que consiste en tratar al proveedor como si fuera un proveedor dentro de la red. Si usted se encuentra bajo un tratamiento en curso con un proveedor fuera de la red y cree que necesitará un acuerdo de caso único para continuar con el tratamiento, comuníquese con el coordinador de atención al número que figura en la parte inferior de la página.
- Algunos de los servicios detallados en la Tabla de Beneficios están cubiertos solo si el médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación. Esto se denomina autorización previa (PA, por sus siglas en inglés). Los servicios cubiertos que necesitan PA están marcados en la Tabla de Beneficios en **negrita**.
 - Todos los servicios preventivos son gratuitos. Verá esta manzana 🍏 al lado de los servicios preventivos en la Tabla de Beneficios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D. La Tabla de Beneficios

Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p>Detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Una ecografía de detección por única vez para personas en riesgo. El plan solo cubre este examen de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y obtiene una remisión de un médico, un asistente médico, un enfermero especializado con práctica médica o un especialista en enfermería clínica.</p>	\$0
<p>Acupuntura para tratar el dolor lumbar crónico</p> <p>Se cubrirán hasta 12 visitas durante 90 días si usted tiene dolor lumbar crónico, que se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • que dura 12 semanas o más; • es inespecífico, ya que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con ninguna enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc); y • No está relacionado con una cirugía. <p>Se cubrirán 8 sesiones adicionales si usted demuestra una mejoría. Usted no puede recibir más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p> <p>Se deben suspender los tratamientos de acupuntura si usted no muestra una mejoría o si empeora.</p>	\$0
 <p>Evaluación y orientación en caso de consumo indebido de alcohol</p> <p>Se cubrirá una evaluación del consumo indebido de alcohol para adultos que abusan del alcohol, pero que no son dependientes de este.</p> <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Evaluación y orientación en caso de consumo indebido de alcohol (continuación)</p> <p>Si la evaluación del consumo indebido de alcohol es positiva, usted puede obtener hasta cuatro sesiones breves de orientación en persona por año (si usted es competente y está alerta durante la orientación), proporcionadas por un proveedor de cuidado primario calificado o un profesional en el ámbito de la atención primaria.</p> <p>También puede obtener servicios de rehabilitación y recuperación centrados en desarrollar su capacidad para lidiar con el problema, que lo ayudarán a manejar los síntomas y el comportamiento. Estos servicios pueden llevarse a cabo en forma individual o grupal.</p>	
<p>Servicios de ambulancia</p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o que no sea de emergencia, incluyen servicios de transporte en aeronaves de alas fijas y alas rotativas, y servicios de ambulancia terrestre. La ambulancia lo llevará al centro más cercano que pueda brindarle atención.</p> <p>Su afección debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de atención pongan en riesgo su vida o su salud. El plan debe aprobar los servicios de ambulancia para otros casos.</p> <p>En los casos que no son emergencias, es posible que el plan pague una ambulancia. Su afección debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de atención pongan en riesgo su vida o su salud.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado) para utilizar servicios de ambulancia para casos que no son emergencias. Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
 <p>Visita anual de bienestar</p> <p>Si ha permanecido en Medicare Parte B durante más de 12 meses, puede obtener un chequeo anual. Esto es para establecer o actualizar un plan de prevención según sus factores de riesgo actuales. Se cubrirá este chequeo una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: El primer chequeo anual no puede realizarse en el plazo de los 12 meses siguientes a la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Los chequeos anuales estarán cubiertos una vez que haya permanecido en la Parte B durante 12 meses. No es necesario haber cumplido primero con la visita “Bienvenido a Medicare”.</p>	\$0	
 <p>Medición de masa ósea</p> <p>Se cubrirán algunos procedimientos para afiliados que reúnan los requisitos (en general, personas con riesgo de pérdida de masa ósea o de osteoporosis). Estos procedimientos identifican la masa ósea, detectan la pérdida de masa ósea o determinan la calidad ósea.</p> <p>Se cubrirán estos servicios una vez cada 24 meses, con más frecuencia si son médicamente necesarios. El plan también le pagará a un médico para que observe y comente los resultados.</p>	\$0	
 <p>Detección de cáncer de seno (mamografías)</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años o más; • exámenes clínicos de senos una vez cada 24 meses. 	\$0	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p>Servicios de rehabilitación cardíaca (corazón)</p> <p>Se cubrirán los servicios de rehabilitación cardíaca como ejercicios, educación y asesoramiento. Los afiliados deben cumplir con algunas condiciones, con la indicación de un médico.</p> <p>El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca, que son más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	\$0
	<p>Visitas para reducir el riesgo de tener enfermedades cardiovasculares (corazón) (terapia para enfermedades cardíacas)</p> <p>Se cubrirá una visita por año con su proveedor de cuidado primario para ayudarlo a reducir el riesgo de una enfermedad cardíaca. Durante esta visita, el médico puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizar el uso de la aspirina; • controlarle la presión arterial; o • darle consejos para asegurarse de que esté comiendo de manera saludable. 	\$0
	<p>Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares (corazón)</p> <p>Se cubrirán los análisis de sangre para controlar una enfermedad cardiovascular una vez cada cinco años (60 meses). Estos análisis de sangre también controlan defectos debido a un alto riesgo de enfermedades cardíacas.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p>Detección de cáncer de cuello uterino y cáncer vaginal</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para todas las mujeres: exámenes de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses; • para las mujeres que tienen un riesgo alto de cáncer de cuello uterino o de cáncer vaginal: un examen de Papanicolaou cada 12 meses. 	\$0
	<p>Servicios quiroprácticos</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ajustes de la columna vertebral para corregir la alineación. • El plan solo pagará otros servicios quiroprácticos cuando sean médicamente necesarios. ○ Para que se cubran otros servicios quiroprácticos, usted debe tener una afección neuromuscular importante. <p>Los servicios quiroprácticos para enfermedades que no estén directamente relacionadas con la columna vertebral, como la artritis reumatoide, la distrofia muscular, la esclerosis múltiple, la neumonía y el enfisema, no están cubiertos.</p>	\$0
	<p>Detección de cáncer colorrectal</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la colonoscopia no tiene una limitación de edad mínima o máxima y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no presentan un riesgo alto, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no presentan un riesgo alto de cáncer colorrectal y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia o enema de bario de detección anterior; <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Detección de cáncer colorrectal (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • sigmoidoscopia flexible para pacientes a partir de los 45 años. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no presentan un riesgo alto después de que el paciente se haya sometido a una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes que presentan un riesgo alto desde la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario; • análisis de sangre oculta en heces para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses; • ADN multiobjetivo en heces para pacientes entre 45 a 85 años de edad que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años; • pruebas de biomarcadores basados en sangre para los pacientes entre 45 y 85 años de edad que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años; • enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes con un riesgo alto, 24 meses desde la última detección por enema de bario o la última colonoscopia de detección; • enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para los pacientes que no tienen alto riesgo y los mayores de 45 años. Una vez al menos 48 meses después del último enema de bario o sigmoidoscopia flexible de detección. <p>Los análisis de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento después de un resultado positivo de una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva en heces cubierta por Medicare.</p>	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p>Orientación para dejar de fumar</p> <p>Si fuma, pero no presenta signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cubrirán dos sesiones de orientación para dejar de fumar en un período de 12 meses como servicio preventivo. Este servicio es gratuito para usted. Cada sesión de orientación incluye hasta cuatro visitas en persona. <p>Si fuma y le diagnosticaron una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando medicamentos susceptibles al tabaco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cubrirán dos sesiones de orientación para dejar de fumar en un período de 12 meses. Cada sesión de orientación incluye hasta cuatro visitas en persona. 	\$0
<p>Servicios dentales</p> <p>Wellcare Prime cubrirá los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los procedimientos médicos de emergencia realizados por cirujanos maxilofaciales; • los procedimientos dentales relacionados con lo siguiente: • trasplantes de órganos; • oncología; • radiación en la cabeza o el cuello para tratar el cáncer; • quimioterapia para tratar el cáncer; • reemplazo total de una articulación; • reemplazo de una válvula cardíaca; • tratamiento de un traumatismo en un hospital o centro de cirugía ambulatoria. <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios dentales (continuación)</p> <p>Pagamos algunos servicios dentales cuando el servicio es una parte integral del tratamiento específico de la afección médica primaria de un beneficiario. Algunos ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas como preparación para el tratamiento con radiación de cánceres que involucren la mandíbula o los exámenes orales previos al trasplante de riñón.</p>	
<p> Detección de depresión</p> <p>Se cubrirá un examen de detección de depresión una vez al año. Los exámenes deben realizarse en un centro de atención primaria que pueda brindar tratamiento de seguimiento y remisiones.</p>	\$0
<p> Detección de diabetes</p> <p>Se cubrirá el examen de detección (incluidas las pruebas de glucemia en ayunas) si usted presenta alguno de los siguientes factores de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presión arterial alta (hipertensión); • antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia); • obesidad; • antecedentes de niveles altos de azúcar en sangre (glucemia). <p>Los exámenes pueden estar cubiertos en otros casos, por ejemplo, si tiene sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Según los resultados de estas pruebas, es posible que reúna los requisitos para hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para diabéticos</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios para todas las personas con diabetes (dependientes de insulina o no):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros para controlar los niveles de glucosa en sangre, como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ un monitor del nivel de glucosa en sangre; ○ tiras reactivas para el control del nivel de glucosa en sangre; ○ dispositivos tipo lancetas y lancetas; ○ soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y los monitores. • Para las personas con diabetes que tienen pie diabético grave, se cubrirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ un par de zapatos terapéuticos hechos a medida (con las plantillas) y dos pares adicionales de plantillas por año calendario; ○ ○ un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas por año (no incluye las plantillas desmontables que no son hechas a medida y que vienen con estos zapatos). <p>El plan también pagará el ajuste de los zapatos terapéuticos hechos a medida o los zapatos profundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cubrirá la capacitación para ayudarlo a controlar la diabetes, en algunos casos. • Usted reúne los requisitos para los servicios para el control de la diabetes si su proveedor determina que esto lo ayudará. • Podrá recibir hasta 10 horas de educación sobre diabetes a lo largo de su vida. <p>El glucómetro y los suministros para diabéticos se limitan a los productos OneTouch™ de Lifescan cuando se obtienen en una farmacia. No se cubren otras marcas, a menos que cuenten con autorización previa.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados</p> <p>(Para obtener una definición de “Equipo Médico Duradero” (DME, por sus siglas en inglés), consulte el Capítulo 12, página 241 de este manual).</p> <p>Los siguientes artículos están cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sillas de ruedas; • muletas; • colchones de sistema eléctrico; • suministros para diabéticos; • camas de hospital, solicitadas por el proveedor para ser utilizadas en el hogar; • bombas de infusión intravenosa (IV); • dispositivos generadores del habla; • suministros y equipo de oxígeno; • nebulizadores; • andadores. <p>Es posible que cubramos otros artículos.</p> <p>Pagaremos todo el DME médicamente necesario que generalmente pagan Medicare y Healthy Connections Medicaid. Si nuestro proveedor no abastece a su área con una marca o fabricante en particular, usted podrá pedirle que le envíen el producto.</p> <p>Nuestro plan alquilará la mayoría de los artículos de DME para usted, como afiliado a Wellcare Prime, por un máximo de 10 meses. En algunos casos, es posible que sean 13 meses. Al final del período de alquiler, nuestro plan transferirá la propiedad del artículo de DME a usted y se considerará comprado.</p> <p>Nuestro plan no paga los costos de mantenimiento.</p>	<p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p> <p>Copago de \$3.40 por el equipo médico duradero (como los suministros especializados) cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p> <p>El copago es de \$0 por el equipo médico duradero cubierto por Medicare.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Atención de emergencia</p> <p>Atención de emergencia hace referencia a servicios que cumplen con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • son brindados por un proveedor capacitado para prestar servicios de emergencia; y • Son necesarios para tratar una emergencia médica. <p>Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesión grave. La afección es tan grave que, si no se presta atención médica inmediata, usted o cualquier persona con un conocimiento promedio sobre salud y medicina puede creer que esto puede producir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un riesgo grave para su salud; o • un daño grave a las funciones del cuerpo; o • una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo. <p>Los servicios de emergencia solo están cubiertos si los obtiene dentro de los Estados Unidos.</p>	<p>\$0</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado luego de que su emergencia se estabilice, usted debe regresar a un hospital de la red para que su atención siga cubierta. Puede permanecer en el hospital fuera de la red durante su atención como paciente internado únicamente si el plan lo aprueba.</p>
<p>Servicios de planificación familiar</p> <p>La ley le permite elegir cualquier proveedor, ya sea un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red, para obtener determinados servicios de planificación familiar. Esto significa cualquier médico, clínica, hospital, farmacia o agencia de planificación familiar.</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prueba de planificación familiar y tratamiento médico; • pruebas de laboratorio y de diagnóstico para planificación familiar; • métodos de planificación familiar; <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de planificación familiar (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • suministros para planificación familiar con receta médica (condones); • asesoramiento y pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual (STI, por sus siglas en inglés), VIH/sida y otras enfermedades relacionadas con el VIH; • tratamiento para infecciones de transmisión sexual (STI); • esterilización voluntaria (Debe ser mayor de 21 años y firmar un formulario federal de consentimiento de esterilización. Deben pasar 30 días como mínimo, pero no se debe exceder los 180 días entre la fecha en la que firmó el formulario y la fecha de la cirugía). <p>El plan también pagará otros servicios de planificación familiar. Sin embargo, debe consultar a un proveedor de la red del plan sobre los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tratamiento para afecciones médicas que causan infertilidad; • tratamiento contra el sida y otras enfermedades relacionadas con el VIH; • estudios genéticos. 	
<p> Programas de educación sobre la salud y el bienestar</p> <p>El plan cuenta con una variedad de programas de educación sobre la salud y el bienestar, actividades para los afiliados y sus familiares, y para otros cuidadores informales. Estos son algunos ejemplos de los temas que tratan estos programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • autocontrol de enfermedades crónicas; • orientación para dejar de fumar; • prevención de caídas; • apoyo para cuidadores; • nutrición; <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Programas de educación sobre la salud y el bienestar (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • alcohol y abuso de sustancias; • control de sus medicamentos; • acondicionamiento físico; <ul style="list-style-type: none"> ○ el plan ofrece un reembolso de hasta \$250 por año para los afiliados que reúnen los requisitos para afiliaciones a gimnasios y clases de acondicionamiento físico; • planificación con respecto una enfermedad; • preparación para emergencias; • educación sobre salud; • evaluación de seguridad en el hogar; • servicios de telecontrol; • los equipos de telecontrol para supervisar el peso, la presión arterial, el oxígeno en sangre y los niveles de glucosa de los afiliados; • Línea de Consultas con Enfermeras. Se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. • conciliación de medicamentos en el hogar después del alta; • control de enfermedades, como los programas para el control de la diabetes. 	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de audición</p> <p>Se cubrirán los exámenes auditivos y del equilibrio realizados por su proveedor. Estos exámenes indican si usted necesita tratamiento médico. Se cubren como atención para pacientes ambulatorios cuando los realiza un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un examen de audición de rutina por año calendario. • Una evaluación/ajuste de audífonos por año calendario. • Un audífono por año calendario. El plan ofrece un reembolso de hasta \$1,250 del monto de cobertura máximo del plan por año calendario para audífonos. <p>Si tiene un implante coclear o un audífono implantado quirúrgicamente, se cubrirán los repuestos necesarios.</p>	\$0	
<p> Detección del VIH</p> <p>Se cubre un examen de detección del VIH cada 12 meses para personas que hacen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • solicitan una prueba de detección del VIH; o • tienen un mayor riesgo de infección por VIH. <p>Los afiliados que tengan VIH o sida pueden obtener servicios adicionales uniéndose a un programa de exención de Atención a Largo Plazo de la Comunidad (CLTC, por sus siglas en inglés). Consulte el Capítulo 3, Sección F, página 42 a fin de obtener más información sobre los servicios para afiliados que reúnen los requisitos.</p>	\$0	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Agencia de cuidado de la salud en el hogar</p> <p>Antes de recibir servicios de cuidado de la salud en el hogar, un médico deberá informarnos que usted necesita estos servicios, y una agencia de cuidado de la salud en el hogar deberá brindarlos.</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios de enfermería especializada y de asistente de salud a domicilio, de tiempo parcial o intermitentes. (Para estar cubiertos conforme al beneficio de cuidado de la salud en el hogar, sus servicios de enfermería especializada y de asistente de salud a domicilio combinados no deben superar las 8 horas por día y las 35 horas por semana). • fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla; • servicios médicos y sociales; <p>equipos y suministros médicos (por ejemplo, suministros para la incontinencia).</p>	<p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Copago de \$3.30 por los servicios de cuidado personal cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p> <p>Copago de \$0 por los servicios de cuidado de la salud en el hogar cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 por los suministros para la incontinencia cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Terapia de infusión en el hogar</p> <p>El plan cubrirá la terapia de infusión en el hogar. Esta terapia consiste en la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o sustancias biológicas que usted recibe en su hogar. Para realizar esta terapia se necesita lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el medicamento o la sustancia biológica (como un antiviral o inmunoglobulina); • el equipo (como una bomba); y • los suministros (como tubos o catéteres). <p>Los servicios de infusión en el hogar cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería que se prestan conforme a su plan de atención; • capacitación y educación del paciente que no esté incluida en el beneficio de DME; • control a distancia; y • servicios de control para la terapia y los medicamentos de infusión en el hogar suministrados por un proveedor de terapia de infusión en el hogar calificado. 	\$0
<p>Cuidado para pacientes terminales</p> <p>Usted tiene derecho a elegir un centro de cuidado para pacientes terminales si su proveedor y el director médico del centro de cuidado para pacientes terminales le diagnostican una enfermedad terminal. Esto significa que usted tiene una enfermedad terminal con un pronóstico de seis meses de vida o menos. Puede recibir atención de cualquier programa de cuidado de pacientes terminales certificado por Medicare. El plan debe ayudarlo a encontrar un programa de centros para enfermos terminales certificado por Medicare. El médico del centro de cuidado para pacientes terminales puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de un centro para pacientes terminales certificado por Medicare, los servicios de atención para pacientes terminales y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su enfermedad terminal están cubiertos a</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Cuidado para pacientes terminales (continuación)</p> <p>Se cubrirá lo siguiente mientras obtiene los servicios de cuidado para pacientes terminales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medicamentos para tratar los síntomas y el dolor; • atención de relevo a corto plazo; • atención en el hogar. <p>Los servicios de cuidado para pacientes terminales y los servicios cubiertos por Medicare Parte A o Parte B se facturan a Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulte la Sección G de este capítulo para obtener más información. <p>Para los servicios cubiertos por Wellcare Prime que no están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de Wellcare Prime, se cubrirán los servicios del plan que no están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B. Se cubrirán los servicios, ya sea que estén relacionados con su enfermedad terminal o no. Usted paga el monto de distribución de costos del plan para estos servicios. <p>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de Medicare Parte D de Wellcare Prime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los medicamentos nunca están cubiertos por un centro de cuidado para pacientes terminales y por nuestro plan simultáneamente. Consulte el Capítulo 5, Sección F3, página 134 para obtener más información. <p>Nota: Si necesita atención que no está relacionada con el cuidado para pacientes terminales, deberá llamar a su coordinador de atención para coordinar los servicios. La atención que no es cuidado para pacientes terminales es atención que no está relacionada con el diagnóstico de una enfermedad terminal. Para ponerse en contacto con su coordinador de atención, llame al número que figura en la parte inferior de la página.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cubren los servicios de consultas en un centro de atención para pacientes terminales (por única vez) para un enfermo terminal que no haya elegido el beneficio de atención para pacientes terminales. 	<p>través de Original Medicare, no mediante Wellcare Prime.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
 <p>Vacunas</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vacuna contra la neumonía; • vacunas contra la gripe, una por temporada de gripe en el otoño y en el invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si son médicamente necesarias; • vacuna contra la hepatitis B, si presenta un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B; • Vacunas contra la COVID-19 • otras vacunas si usted se encuentra en riesgo, y esas vacunas cumplen con las reglas de cobertura de Medicare Parte B; <p>Se cubrirán otras vacunas que cumplan con las reglas de cobertura de Healthy Connections Medicaid o Medicare Parte D. Consulte el Capítulo 6, Sección D, página 143 para obtener más información.</p>	<p>\$0</p>	
<p>Suministros para la incontinencia</p> <p>Se cubrirán los suministros para la incontinencia si su médico considera que los necesita. La cantidad y la frecuencia de los suministros se determinarán según su nivel de incontinencia.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Copago de \$0 por los suministros para la incontinencia cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p>	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Terapia de infusión</p> <p>Se cubren las bombas de infusión (y algunos medicamentos que se usan en las bombas de infusión) si el médico le indica que las use en su hogar.</p> <p>Si no quiere recibir la terapia de infusión en el consultorio del médico o en el hospital, puede acudir a un centro de infusión. Consulte el <i>Directorio de farmacias y proveedores</i> para obtener una lista de centros de infusión. En un centro de infusión puede obtener los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quimioterapia; • hidratación; • inmunoglobulina intravenosa; • sangre y productos de la sangre; • antibióticos; • punción lumbar/intratecal; • inhalación; • flebotomía terapéutica. <p>Habrá un médico disponible en el centro de infusión en caso de que ocurran emergencias médicas.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Atención hospitalaria para pacientes internados</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria); • comidas, incluidas las dietas especiales; • servicios de enfermería regulares; • costos de unidades de cuidados especiales, como unidades de cuidados intensivos o cuidados coronarios; • medicamentos; • pruebas de laboratorio; • Rayos X y otros servicios de radiología. • suministros médicos y quirúrgicos necesarios; • aparatos, como sillas de ruedas; • servicios de quirófano y sala de recuperación; • fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla; • servicios de abuso de sustancias para pacientes internados; • sangre, incluido su almacenamiento y administración; • servicios de médicos; • En algunos casos, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, riñón y páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón y pulmón, médula ósea, células madre, e intestinal y multivisceral. <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Debe obtener la aprobación del plan para continuar recibiendo atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red después de que su emergencia esté controlada.</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</p> <p>Si necesita un trasplante, un centro de trasplantes aprobado por Medicare revisará su caso y decidirá si usted es candidato para uno. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicios. Si los proveedores de trasplantes locales están dispuestos a aceptar las tasas de Medicare, puede obtener los servicios de trasplante en un lugar local o en un lugar fuera del patrón de atención en su comunidad.</p> <p>Si Wellcare Prime le proporciona servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención de su comunidad y usted elige realizarse el trasplante en ese lugar, coordinaremos o pagaremos los costos de alojamiento y transporte para usted y un acompañante. Si existen servicios de trasplante disponibles en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, Wellcare Prime no cubrirá el transporte y el alojamiento.</p>	
<p>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cubrirán los servicios de atención de salud mental que requieran hospitalización. • Hay un límite de 190 días de por vida para atención de salud mental proporcionada en un hospital psiquiátrico para pacientes internados. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes internados proporcionados en la unidad psiquiátrica de un hospital general. • Una vez utilizados los 190 días, estos servicios están disponibles en un centro para trastornos mentales (IMD, por sus siglas en inglés). <ul style="list-style-type: none"> ○ Un IMD es una institución que se dedica principalmente a ofrecer diagnóstico, tratamiento o atención para personas con trastornos mentales, que incluye atención médica, cuidados de enfermería y servicios relacionados. <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La designación de un centro como IMD está determinada por su naturaleza, es decir, que sea una institución establecida y mantenida principalmente para la atención y el tratamiento de personas con trastornos mentales. 	
<p>Internación: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) durante una internación sin cobertura</p> <p>Si su internación no es razonable y necesaria, el plan no la pagará.</p> <p>Sin embargo, en algunos casos, se cubrirán los servicios que obtiene mientras se encuentra en el hospital o en una residencia de ancianos. Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios médicos; • pruebas de diagnóstico, como pruebas de laboratorio; • Rayos X, terapia con radio y con isótopos, incluidos los materiales y servicios del técnico. • vendajes quirúrgicos; • férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para las fracturas y dislocaciones; • prótesis y aparatos ortopédicos, que no sean dentales, incluido el reemplazo o las reparaciones de esos aparatos. Estos dispositivos tienen las siguientes funciones: <p style="text-align: right;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0 para la mayoría de los artículos. El copago es de \$3.40 para las prótesis, los aparatos ortopédicos y los suministros médicos cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Internación: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF) durante una internación sin cobertura (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ reemplazan total o parcialmente un órgano interno del cuerpo (incluido el tejido adyacente); ○ ○ reemplazan total o parcialmente la función de un órgano interno que no funcione o que tenga una disfunción. ● aparatos ortopédicos para las piernas, los brazos, la espalda y el cuello; bragueros; y piernas, brazos y ojos artificiales. Esto incluye los ajustes, las reparaciones y los reemplazos requeridos por ruptura, desgaste, pérdida o cambio en el estado del paciente. ● fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional. 	
<p>Servicios y suministros para enfermedades renales</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicios de educación sobre enfermedades renales para capacitar sobre la atención de enfermedades renales y para ayudar a que los afiliados tomen buenas decisiones sobre su atención. <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted debe tener enfermedad renal crónica en etapa IV, y su médico debe remitirlo. ○ Se cubrirán hasta seis sesiones de servicios de educación para enfermedades renales. ● tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios, incluidos los tratamientos de diálisis cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicios, como se explica en el Capítulo 3, Sección B, página 34, o cuando su proveedor de este servicio no esté disponible o no pueda acceder a él temporalmente; <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios y suministros para enfermedades renales (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • tratamientos de diálisis para pacientes internados si es admitido como paciente internado en un hospital para recibir atención especial; • capacitación para autodiálisis, incluye la capacitación para usted y cualquier otra persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar; • equipos y suministros de diálisis en el hogar; • determinados servicios de apoyo en el hogar, como las visitas necesarias de trabajadores capacitados en servicios de diálisis para verificar su tratamiento en el hogar, para ayudar en emergencias y para verificar su equipo de diálisis y suministro de agua. <p>El beneficio de medicamentos de Medicare Parte B paga algunos medicamentos para diálisis. Para obtener más información, consulte “Medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B” en esta tabla.</p>	
<p> Detección de cáncer de pulmón</p> <p>Se cubrirán los exámenes de detección de cáncer de pulmón cada 12 meses si usted cumple con estos requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiene entre 50 y 77 años; y • tiene una consulta de asesoramiento y toma de decisiones compartida con su médico u otro proveedor calificado; y • ha fumado, al menos, un paquete por día durante 20 años sin signos ni síntomas de cáncer de pulmón o fuma ahora o ha dejado de fumar en los últimos 15 años. <p>Luego del primer examen de detección, se cubrirá otro examen de detección por año con una orden por escrito de su médico u otro proveedor calificado.</p>	<p>\$0</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p>Terapia de nutrición médica</p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes o enfermedad renal que no estén bajo tratamiento de diálisis. También se usa después de un trasplante de riñón, cuando lo indica el médico.</p> <p>Se cubrirán tres horas de servicios de orientación personalizados durante el primer año en el que reciba servicios de terapia de nutrición médica conforme a Medicare. (Esto incluye nuestro plan, cualquier otro Medicare Advantage Plan o Medicare). Pagamos dos horas de servicios de orientación personalizados por año después del primer año. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, tal vez pueda obtener más horas de tratamiento con la indicación de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar la orden médica todos los años si el tratamiento es necesario al cambiar de año calendario.</p>	\$0
	<p>Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Se cubrirán los servicios del Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP, por sus siglas en inglés). El MDPP está diseñado para ayudarlo a adquirir hábitos más saludables. Proporciona capacitación práctica en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cambio nutricional a largo plazo; • aumento de la actividad física; y • formas de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable. 	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos conforme a Medicare Parte B. Algunos medicamentos pueden estar sujetos a terapia escalonada, lo que significa que primero deberá probar un medicamento diferente con el objetivo de ver si este es efectivo para usted. Wellcare Prime cubrirá los siguientes medicamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medicamentos que no suele aplicarse usted mismo y que se inyectan o infunden cuando usted recibe servicios médicos, servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios o servicios de centros quirúrgicos ambulatorios; • insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria); • otros medicamentos que usted recibe mediante el uso de equipo médico duradero (como nebulizadores) que fueron autorizados por el plan; • los factores de coagulación que usted mismo se inyecta si tiene hemofilia; • medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en Medicare Parte A en el momento de recibir el trasplante del órgano; • medicamentos inyectables para tratar la osteoporosis. Se pagan estos medicamentos si usted está confinado a su hogar, si tiene una fractura y un médico certifica que estuvo relacionada con la osteoporosis posmenopáusica, y si no puede autoadministrarse el medicamento. • antígenos; • ciertos medicamentos orales contra el cáncer y contra las náuseas; <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ciertos medicamentos para la diálisis en el hogar, que incluyen la heparina, el antídoto para la heparina (cuando es medicamento necesario), los anestésicos tópicos y los agentes estimulantes de la eritropoyesis (como Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa); • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento de enfermedades de inmunodeficiencia primaria en el hogar. <p>En el siguiente enlace, encontrará una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a terapia escalonada: https://mmp.absolutetotalcare.com/mmp/resources.html.</p> <p>También se cubren algunas vacunas con el beneficio de medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B y Parte D.</p> <p>En el Capítulo 5, Sección A, página 118, se explica el beneficio de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Explica las reglas que usted debe cumplir para que sus recetas estén cubiertas.</p> <p>En el Capítulo 6, Sección C, página 141, se explica lo que usted paga por sus medicamentos recetados para pacientes ambulatorios a través de nuestro plan.</p>	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Atención en una residencia de ancianos</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios de una residencia de ancianos: todos los servicios de una residencia de ancianos necesarios para cubrir las necesidades del residente; • servicios especiales: ayuda de trabajadores sociales, actividades planificadas y varias terapias; • Servicios personales: asistencia para alimentarse, vestirse, usar el baño, asearse, etc. • habitación y alojamiento: alojamiento semiprivado o de menor bajo custodia; • equipamiento de seguridad y para tratamientos: sillas de ruedas, equipo de infusión, silla con retrete, etc.; • medicamentos: medicamentos de venta libre (excepto la insulina); • suministros médicos y oxígeno: oxígeno, equipamiento para tratamientos de inhalación, catéteres, vendajes, etc. <p>Los servicios que no están cubiertos incluyen los servicios de médicos, análisis de laboratorio o rayos X, servicios hospitalarios para pacientes internados o ambulatorios, medicamentos que requieren receta médica, etc.</p> <p>Tenga en cuenta que el cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF) se describe en una categoría separada de esta tabla.</p>	<p>Comuníquese con su coordinador de atención para saber si necesitará contribuir para cubrir su atención en una residencia de ancianos.</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de transición de una residencia de ancianos</p> <p>Hay disponibles servicios de transición si está en una residencia de ancianos y quiere volver a vivir en su comunidad. Estos servicios son útiles si tiene una discapacidad o una afección de salud mental. Los siguientes servicios están disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios de aparatos que ofrecen los aparatos necesarios; • muebles para equipar un hogar en la comunidad; • asistencia por única vez para la renta o los servicios. <p>El programa Regreso a Casa está diseñado para ayudar a las personas que viven en una residencia de ancianos, pero quieren volver a vivir en su comunidad. Si vivió en un centro de enfermería durante, al menos, 90 días, es posible que califique para el programa y obtenga los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinación para la transición; • intervención en casos de crisis; • servicios de empleo extendidos; • servicios de asistencia extendidos; • bienes y servicios extendidos; • sensores inalámbricos; • servicios para vivir en la comunidad; • personal de enfermería asistencial; • animales de servicio. <p>Si piensa que reúne los requisitos para el programa, hable con su coordinador de atención.</p> <p>Se ofrecerá una sesión de servicios de transición por año calendario.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p>Detección de obesidad y terapia para la pérdida de peso</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, se cubrirán los servicios de orientación para ayudarlo a bajar de peso. Debe obtener estos servicios en un centro de atención primaria. De esa manera, se puede administrar con el plan de prevención integral. Consulte a su proveedor de cuidado primario para obtener más información.</p>	\$0
	<p>Servicios del Programa para el Tratamiento por Uso de Opioides (OTP, por sus siglas en inglés)</p> <p>El plan pagará los siguientes servicios para el tratamiento del trastorno por uso de opioides (OUD, por sus siglas en inglés):</p> <ul style="list-style-type: none"> • actividades de admisión; • evaluaciones periódicas; • medicamentos aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) y, si corresponde, la administración de estos medicamentos; • asesoramiento sobre el abuso de sustancias; • terapia individual y de grupo; • pruebas para detectar drogas o sustancias químicas en el cuerpo (examen toxicológico). 	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Pruebas de diagnóstico, servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rayos X; • radioterapia (terapia con radio y con isótopos), incluidos los materiales y servicios del técnico; • suministros quirúrgicos, como vendajes; • férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para las fracturas y dislocaciones; • pruebas de laboratorio; • sangre, incluido su almacenamiento y administración; y • otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios. 	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</p> <p>Se cubren los servicios médicamente necesarios que usted obtenga en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital, para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes ambulatorios, como los servicios de observación o la cirugía para pacientes ambulatorios; <ul style="list-style-type: none"> ○ Los servicios de observación ayudan a los médicos a saber si necesita ser internado en el hospital. <p style="text-align: right;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A veces, aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado paciente ambulatorio. ○ Para saber en qué casos es considerado paciente internado o ambulatorio, consulte esta hoja informativa: www.medicare.gov/media/11101. ● pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital; ● atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que necesitaría tratamiento como paciente internado si no obtuviera esa atención; ● Rayos X y otros servicios de radiología facturados por el hospital. ● suministros médicos, como férulas y yesos; ● exámenes de detección y los servicios preventivos que se mencionan en la Tabla de Beneficios; ● algunos medicamentos que no puede administrarse usted mismo. 	
<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Se cubrirán los servicios de salud mental brindados por los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● un psiquiatra o médico con licencia del estado; ● un psicólogo clínico; ● un trabajador social clínico; ● un especialista en enfermería clínica; ● un enfermero especializado con práctica médica (NP, por sus siglas en inglés); 	<p>\$0</p> <p>Es posible que se solicite una remisión para los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicaid. Comuníquese con el</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p style="text-align: right;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p> <p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • un asistente médico (PA, por sus siglas en inglés); • un terapeuta matrimonial y familiar con licencia (LMFT, por sus siglas en inglés); • un asesor profesional clínico con licencia (LPC, por sus siglas en inglés); o • otro profesional de la salud mental calificado por Medicare, según lo permitan las leyes estatales correspondientes. <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios clínicos; • tratamiento de día; • servicios psicosociales de rehabilitación. 	<p>plan para obtener más información.</p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Se cubrirán los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. Los servicios de fisioterapia deben mejorar o restaurar la función física y evitar lesiones, disfunciones y discapacidades después de una enfermedad, una lesión o la pérdida de alguna parte del cuerpo.</p> <p>Puede obtener servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés), entre otros.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Medicare Parte B ayuda a pagar los servicios para el tratamiento del abuso de sustancias del departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o de una clínica.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • psicoterapia; • educación del paciente; • atención de seguimiento una vez que dejó el hospital; • medicamentos que requieren receta médica durante su hospitalización o los inyectados en el consultorio del médico; • examen de detección y orientación. 	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>
<p>Cirugía para pacientes ambulatorios</p> <p>Se cubrirán la cirugía para pacientes ambulatorios y los servicios proporcionados en centros hospitalarios y centros quirúrgicos ambulatorios.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>
<p>Artículos de venta libre (OTC)</p> <p>El plan cubre artículos de venta libre limitados, disponibles a través de la compra por correo y en farmacias CVS de venta minorista seleccionadas, sin costo alguno para usted. Comuníquese con Wellcare Prime al 1-855-735-4398 (TTY: 711) para obtener más información.</p> <p>Los afiliados pueden usar su beneficio OTC para comprar artículos OTC elegibles de ubicaciones participantes o del catálogo OTC para su entrega a su puerta. Si necesita una copia</p>	<p>\$0</p> <p>Como beneficio adicional, nuestro plan cubre hasta \$100 por trimestre calendario en artículos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) que cumplen con los requisitos y están disponibles.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>del catálogo OTC, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página. El valor del/de los artículo(s) adquirido(s) se basa en el precio minorista cobrado por el vendedor, incluidos el impuesto a las ventas y el envío para compras por correo, según corresponda, y no puede convertirse en dinero en efectivo.</p>	<p>Este beneficio para artículos de venta libre se limita a un pedido por trimestre calendario. Los montos no utilizados no se transfieren al siguiente trimestre calendario.</p> <p>Puede pedir hasta nueve artículos iguales por trimestre calendario, a menos que se indique de otro modo en el catálogo. No hay límites para la cantidad total de artículos en su pedido.</p> <p>Este beneficio solo se puede usar para pedir productos de venta libre para el afiliado.</p> <p>Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Atención paliativa</p> <p>La atención paliativa es atención médica especializada para personas con enfermedades graves. Este tipo de atención se centra en ofrecerles a los pacientes alivio de los síntomas, el dolor y el estrés de una enfermedad grave. El objetivo es mejorar la calidad de vida del paciente y su familia.</p> <p>La atención paliativa está a cargo de un equipo que puede incluir médicos, enfermeros, trabajadores sociales, capellanes y personas que trabajan con los otros médicos del paciente para ofrecer apoyo adicional. El equipo hará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hablará con los afiliados sobre lo que es más importante para ellos; • evaluará y controlará el dolor y otros síntomas; • se ocupará de las necesidades psicológicas y espirituales de los afiliados y sus familias; • ofrecerá apoyo para ayudar a los afiliados a vivir de la forma más plena posible; • ofrecerá un sistema de apoyo para ayudar a la familia a sobrellevar la enfermedad del afiliado. <p>La atención paliativa puede ser adecuada a cualquier edad y en cualquier etapa de una enfermedad grave, y puede brindarse junto con el tratamiento curativo.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios</p> <p>La hospitalización parcial es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo. Se ofrece como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios o en un centro de salud mental comunitario. Es más intenso que la atención recibida en el consultorio de un médico o terapeuta. Es una alternativa a la hospitalización.</p> <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Se necesita autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios (continuación)</p> <p>El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de tratamiento de terapia de salud conductual (mental) activa, proporcionado como un servicio ambulatorio en un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud habilitado federalmente o una clínica de salud rural que es más intenso que la atención que recibe en el consultorio de su médico o terapeuta, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</p>	
<p>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios de atención de salud o servicios quirúrgicos médicamente necesarios que se proporcionen en lugares como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ consultorio de un médico; ○ centro de cirugía ambulatoria certificado; ○ departamento para pacientes ambulatorios de un hospital. • consulta, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista; • exámenes auditivos y del equilibrio básicos realizados por su proveedor de cuidado primario o especialista, si su médico los solicita para saber si necesita tratamiento; <ul style="list-style-type: none"> ○ ciertos servicios de telesalud, aquellos de atención primaria, especialistas y otros profesionales de la salud, y los servicios especializados de salud mental para pacientes ambulatorios, incluida la atención psiquiátrica; <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ tiene la opción de obtener estos servicios mediante una visita en persona o a través de los servicios de telesalud. Si elige obtener uno de estos servicios a través de telesalud, debe usar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de este medio; ○ comuníquese con el consultorio del proveedor para saber si ofrecen servicios de telesalud y recibir información sobre cómo tener acceso a ellos; ● servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con la enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) para los afiliados que reciben diálisis en el hogar. Las consultas pueden realizarse desde el centro de diálisis de en un hospital o de un hospital de acceso crítico, desde un centro de diálisis renal o desde el hogar del afiliado; ● servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación o el tratamiento de los síntomas de un derrame cerebral; ● servicios de telesalud para los afiliados con un trastorno por uso de sustancias o un trastorno de salud mental recurrente; ● servicios de telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> ○ usted tiene una consulta en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera consulta de telesalud; ○ usted tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud; ○ se pueden hacer excepciones a las condiciones anteriores en determinadas circunstancias. <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios de telesalud para consultas de salud mental provistos por clínicas de salud rural y centros de salud con calificación federal; • controles virtuales que duran entre 5 y 10 minutos con su médico (por ejemplo, por teléfono o videollamada), si se cumple todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ usted no es paciente nuevo; y ○ el control no está relacionado con una visita al consultorio realizada dentro de los 7 días previos; y ○ el control no origina una visita al consultorio dentro de las siguientes 24 horas o para la cita disponible más cercana • evaluación de un video o imágenes que usted le envía a su médico, incluida la interpretación y el seguimiento del médico dentro de las 24 horas, si se cumple todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ usted no es paciente nuevo; y ○ la evaluación no está relacionada con una visita al consultorio realizada dentro de los 7 días previos; y ○ La evaluación no origina una visita al consultorio dentro de las siguientes 24 horas o para la cita disponible más cercana • consulta de su médico a otros médicos, ya sea por teléfono o en línea, o bien la evaluación del registro de salud electrónico si usted es paciente existente; • segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía; • atención dental que no es de rutina. Los servicios cubiertos se limitan a lo siguiente: <p style="text-align: center;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p> 	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ cirugía de mandíbula o estructuras relacionadas; ○ arreglos de fracturas de la mandíbula o los huesos faciales; ○ extracciones de dientes previas a los tratamientos de radiación para enfermedades neoplásicas; ○ ○ servicios que están cubiertos cuando los brinda un médico. 	
<p>Servicios de podología</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones en el talón); ● cuidado de los pies de rutina para los afiliados con determinadas enfermedades, como la diabetes, que afectan las extremidades inferiores. 	\$0
<p> Exámenes de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para los hombres, se cubrirán los siguientes servicios solo una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● examen de tacto rectal; ● prueba de antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés). 	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Prótesis y suministros relacionados</p> <p>Las prótesis reemplazan una parte del cuerpo o función de forma total o parcial. Se cubrirán las siguientes prótesis, y es posible que también otros aparatos que no se detallan aquí, si su proveedor obtiene autorización previa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bolsas de colostomía y suministros relacionados con la atención de una colostomía; • marcapasos; • aparatos ortopédicos; • zapatos ortopédicos; • brazos y piernas ortopédicos; • prótesis de senos (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). <p>El plan también pagará algunos suministros relacionados con las prótesis. Además, pagará reparaciones o reemplazos de prótesis.</p> <p>El plan ofrece cobertura luego de una cirugía de cataratas o extracción de cataratas. Consulte “Atención de la vista” más adelante en esta sección en la página 104 para obtener más información.</p> <p>El plan no pagará las prótesis dentales.</p>	<p>Copago de \$0 por prótesis, aparatos ortopédicos y suministros médicos cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$3.40 para prótesis, aparatos ortopédicos y suministros médicos cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Se cubrirán programas de rehabilitación pulmonar para afiliados que tengan una enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a muy grave. El afiliado debe contar con una orden médica para rehabilitación pulmonar del médico o proveedor que trate la EPOC.</p>	<p>\$0</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p>Detección de infecciones de transmisión sexual y orientación</p> <p>Se cubrirán las pruebas de detección de clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para determinadas personas que presentan un mayor riesgo de infecciones de transmisión sexual (ITS, por sus siglas en inglés). Un proveedor de cuidado primario debe solicitar las pruebas. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses.</p> <p>El plan también pagará hasta dos sesiones individuales de orientación del comportamiento de alta intensidad, en persona, por año, para adultos sexualmente activos que presentan mayor riesgo de ITS. Cada sesión puede durar de 20 a 30 minutos. Se cubrirán estas sesiones de orientación como servicio preventivo solo si son proporcionadas por un proveedor de cuidado primario. Estas sesiones deben tener lugar en un centro de atención primaria, como el consultorio de un médico.</p>	<p>\$0</p>
<p>Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés):</p> <p>Las internaciones cubiertas por Medicare (por ejemplo, una rehabilitación) requieren una autorización previa (aprobación por adelantado). Para las internaciones cubiertas por Healthy Connections Medicaid (por ejemplo, internaciones en centros de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) a largo plazo) se requiere una remisión.</p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que también se cubran otros que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una habitación semiprivada, o habitación privada si es médicamente necesaria; • comidas, incluidas las dietas especiales; • servicios de enfermería; • fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla; <p>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • los medicamentos que obtiene como parte de su plan de atención, incluidas las sustancias que están naturalmente presentes en el cuerpo, como los factores de coagulación sanguínea; • sangre, incluido su almacenamiento y administración; • suministros médicos y quirúrgicos administrados en centros de enfermería; • pruebas de laboratorio realizadas en centros de enfermería; • Rayos X y otros servicios de radiología brindados por centros de enfermería. • uso de aparatos, como sillas de ruedas, administrados por centros de enfermería; • servicios de médicos o proveedores. <p>Usted obtendrá su atención en centros de la red. Sin embargo, es posible que pueda recibir atención de un centro que no sea un proveedor de la red. Puede obtener atención en los siguientes lugares si estos aceptan los pagos del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una residencia de ancianos o un complejo habitacional para jubilados de atención continua donde usted vivía antes de ir al hospital (siempre que proporcione atención de centros de enfermería); • un centro de enfermería donde vive su cónyuge o pareja de hecho en el momento en que usted sale del hospital. <p>Tenga en cuenta que la atención en una residencia de ancianos se describe en una categoría separada de esta tabla.</p> <p style="text-align: right;">La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</p>	

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)</p> <p>La admisión en un centro de enfermería especializada debe cumplir con los estándares de necesidad médica. No es necesario haber estado hospitalizado para recibir atención en un centro de enfermería especializada; sin embargo, se requiere la certificación de CLTC antes de otorgar la admisión financiada por Healthy Connections Medicaid en un centro de cuidado a largo plazo en cualquier lugar, incluida la transición de la comunidad a un centro de enfermería (estadía no cubierta por Medicare o estadía de menos de tres días antes de la admisión en un centro de enfermería). Su coordinador de atención puede ayudarlo a obtener esta certificación. Para ponerse en contacto con su coordinador de atención, llame al número que figura en la parte inferior de la página.</p>	
<p>Terapia de ejercicios supervisada (SET)</p> <p>Se cubrirá la terapia de ejercicios supervisada (SET, por sus siglas en inglés) para los afiliados con enfermedad arterial periférica sintomática (PAD, por sus siglas en inglés). Se cubrirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen todos los requisitos para la SET; • 36 sesiones adicionales conforme pase el tiempo si un proveedor de atención de salud lo considera médicamente necesario. <p>El programa de SET debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de un programa de capacitación de ejercicios terapéuticos para PAD en afiliados con calambres en las piernas debido a un flujo sanguíneo deficiente (claudicación). • debe llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico; 	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Terapia de ejercicios supervisada (SET) (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • debe ser proporcionado por personal calificado que se asegure de que los beneficios sean mayores que los daños y que estén capacitados en terapia de ejercicios para PAD; • debe estar supervisado directamente por un médico, asistente médico, enfermero especializado con práctica médica o especialista en enfermería clínica capacitados en técnicas básicas y avanzadas de soporte vital. 	
<p>Administración de casos de riesgo</p> <p>Las actividades de administración de casos de riesgo (TCM, por sus siglas en inglés) se encargan de que se cubran sus necesidades médicas, sociales, educativas y de otros servicios de forma continua, para ayudarlo a ser más autosuficiente.</p> <p>Para obtener TCM, tiene que pertenecer a alguno de estos grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personas con discapacidades intelectuales y relacionadas; • adultos con trastornos mentales graves y persistentes; • personas con trastornos por abuso de sustancias psicoactivas; • individuos con riesgo de trastornos genéticos; • personas con lesiones en la cabeza o la médula espinal y discapacidades relacionadas; • personas con trastornos sensoriales; • adultos con impedimentos funcionales. <p>La TCM solo está disponible durante los últimos 180 días que usted pase en una institución mientras se prepara para regresar a su comunidad. Las personas que se inscriben en un programa de exención no cumplen con los requisitos para la TCM.</p> <p>Hable con su coordinador de atención o PCP sobre cómo obtener servicios de TCM.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Telemedicina</p> <p>Se cubren algunos servicios médicos o de salud, de un proveedor a distancia por medio de audio o video en tiempo real.</p> <p>Estos servicios están disponibles en algunas áreas rurales bajo ciertas condiciones y solo si usted se encuentra en alguno de estos lugares: un consultorio del médico, un hospital, una clínica de salud rural, un centro de salud con calificación federal, un centro de diálisis hospitalario, un centro de enfermería especializada (SNF) o un centro de salud mental comunitario.</p> <p>Los siguientes servicios están cubiertos si se brindan a través de un sistema de telecomunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultas; • visitas al consultorio; • psicoterapia individual; • gestión de recetas médicas; • pruebas y entrevistas de evaluación para diagnósticos psiquiátricos. <p>Los servicios, como llamadas telefónicas, mensajes por correo electrónico y videollamadas por teléfono celular, no están cubiertos.</p> <p>Los servicios de telepsiquiatría solo se ofrecen de forma limitada a través del Departamento de Salud Mental, en colaboración con otras 20 salas de emergencia hospitalarias del estado.</p>	<p>\$0</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p>Cuidado urgentemente necesario</p> <p>El cuidado urgentemente necesario es la atención proporcionada para tratar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una situación que no es de emergencia; ○ • una enfermedad repentina; ○ • una lesión; ○ • una afección que necesita atención de inmediato. <p>Si necesita cuidado urgentemente necesario, primero debe intentar obtenerlo a través de un proveedor de la red. Sin embargo, puede utilizar proveedores fuera de la red cuando no pueda acceder a un proveedor de la red porque, dadas sus circunstancias, no le es posible. o no es razonable obtener servicios de proveedores de la red (por ejemplo, cuando se encuentra fuera del área de servicios del plan y necesita servicios inmediatos médicamente necesarios para una afección que había pasado inadvertida, pero no es una emergencia médica).</p> <p>La atención de urgencia solo está cubierta cuando recibe los servicios en los EE. UU.</p>	\$0
<p>Visita virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestro plan ofrece acceso virtual a médicos certificados que pueden responder una amplia variedad de preguntas o inquietudes sobre salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año mediante Teladoc™. <p>Una visita virtual, también conocida como “consulta de telesalud”, es una visita con un médico, ya sea por teléfono o en línea, con un teléfono inteligente o la cámara web de una computadora.</p> <p>Para obtener más información o para programar una cita, llame al 1-800-835-2362 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p> Atención de la vista</p> <p>Se cubrirán los servicios de médicos para pacientes ambulatorios, para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de la vista. Por ejemplo, incluye los exámenes de la vista anuales para detectar retinopatía diabética, para personas con diabetes, y el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare no cubre los exámenes de la vista regulares para anteojos o lentes de contacto.</p> <p>Healthy Connections Medicaid cubre los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el tratamiento para una enfermedad o lesión de la vista; • el reemplazo inicial de los lentes debido a una cirugía de cataratas. <p>Para las personas con un alto riesgo de glaucoma, se cubrirá una prueba de detección de glaucoma por año. Las personas con un alto riesgo de glaucoma incluyen las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personas con antecedentes familiares de glaucoma; • personas con diabetes; • afroamericanos mayores de 50 años; y • hispanoamericanos mayores de 65 años. <p>Se cubrirá un par de anteojos o lentes de contacto luego de cada cirugía de cataratas en la que un médico coloque un lente intraocular. (Si tiene dos cirugías de cataratas, debe obtener un par de anteojos después de cada cirugía. No puede obtener dos pares de anteojos después de la segunda cirugía, aunque no haya obtenido un par luego de la primera).</p>	<p>\$0</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios generales que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p>Visita preventiva “Bienvenido a Medicare”</p> <p>Se cubre, por única vez, una visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. La visita incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una revisión de su salud: • educación y orientación sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas); y • Remisiones para otro tipo de atención, en caso de que la necesite. <p>Nota: Se cubre la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solo durante los primeros 12 meses de estar inscrito en Medicare Parte B. Cuando programe la cita, informe al personal del consultorio del médico que se trata de la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E. Servicios de exención operados por la Atención a Largo Plazo de la Comunidad que paga nuestro plan

Los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) lo ayudan a satisfacer sus necesidades diarias de asistencia y a mejorar su calidad de vida. Los LTSS pueden ayudarlo a realizar las tareas cotidianas, como bañarse, vestirse y hacer la comida. La mayoría de estos servicios se proporcionan en el hogar o en la comunidad, pero también podrían proporcionarse en una residencia de ancianos o en un hospital.

Los LTSS están disponibles para los afiliados que participan en determinados programas de exención operados por la División de Atención a Largo Plazo de la Comunidad de Healthy Connections Medicaid. El tipo y la cantidad de LTSS dependen de qué tipo de exención tenga. Si considera que necesita LTSS, puede hablar con el coordinador de atención sobre cómo acceder a ellos y si puede inscribirse en una de estas exenciones. Los beneficios de LTSS pueden estar disponibles para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico hace que los LTSS sean médicamente necesarios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios de exención operados por la CLTC que paga nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de la exención de Community Choices</p> <p>El plan ofrece servicios adicionales para afiliados que pertenezcan a la exención de Community Choices. Los servicios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enfermería y servicios de cuidado diurno para adultos; • transporte hacia los servicios de cuidado diurno para adultos; • administración de casos y coordinación de estos servicios de exención; • servicios de acompañamiento; • comidas a domicilio; • adaptaciones menores en el hogar (por ejemplo, rampas, control de plagas, equipo de seguridad para baños); • cuidado personal y del asistente; • sistema personal de respuesta ante emergencias; • algunos suplementos nutricionales. • equipos y suministros médicos especializados; • descanso temporal para su cuidador en un centro de cuidado residencial comunitario o en un centro para pacientes hospitalizados (centro de enfermería u hospital). <p>Los beneficios de LTSS pueden estar disponibles para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico hace que los LTSS sean médicamente necesarios.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios de exención operados por la CLTC que paga nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de exención para VIH/sida</p> <p>El plan ofrece servicios adicionales para afiliados que pertenezcan a la exención de VIH/sida. Los servicios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administración de casos y coordinación de estos servicios de exención; • servicios de acompañamiento; • comidas a domicilio; • adaptaciones menores en el hogar (por ejemplo, rampas, control de plagas, equipo de seguridad para baños); • cuidado personal y del asistente; • atención de enfermería privada; • algunos suplementos nutricionales. <p>Los beneficios de LTSS pueden estar disponibles para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico hace que los LTSS sean médicamente necesarios.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios de exención operados por la CLTC que paga nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p>Servicios de exención para personas que necesitan ventilación mecánica</p> <p>El plan ofrece servicios adicionales para afiliados que pertenezcan a la exención de personas que necesitan ventilación mecánica. Los servicios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administración de casos y coordinación de estos servicios de exención; • comidas a domicilio; • adaptaciones menores en el hogar (por ejemplo, rampas, control de plagas, equipo de seguridad para baños); • cuidado personal y del asistente; • sistema personal de respuesta ante emergencias; • atención de enfermería privada; • algunos suplementos nutricionales. • equipos y suministros médicos especializados; • descanso temporal para su cuidador (en un centro de enfermería o en su hogar). <p>Los beneficios de LTSS pueden estar disponibles para afiliados que no están inscritos en un programa de exención si su afección o diagnóstico hace que los LTSS sean médicamente necesarios.</p>	<p>\$0</p> <p>Es posible que se necesite autorización previa (aprobación por adelantado). Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F. Beneficios cubiertos fuera de Wellcare Prime

Los siguientes servicios no están cubiertos por Wellcare Prime, pero están disponibles a través de Medicare. Puede obtener estos servicios del mismo modo en que lo hace hoy.

F1. Cuidado para pacientes terminales

Usted tiene derecho a elegir un centro de cuidado para pacientes terminales si su proveedor y el director médico del centro de cuidado para pacientes terminales le diagnostican una enfermedad terminal. Esto significa que usted tiene una enfermedad terminal con un pronóstico de seis meses de vida o menos. Puede recibir atención de cualquier programa de cuidado de pacientes terminales certificado por Medicare. El plan debe ayudarlo a encontrar programas de centros para pacientes terminales certificados por Medicare. El médico del centro de cuidado para pacientes terminales puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.

Consulte la Tabla de Beneficios en la Sección D de este capítulo para obtener más información sobre los servicios cubiertos por Wellcare Prime mientras recibe servicios de cuidado para pacientes terminales.

Para los servicios de cuidado para pacientes terminales y los servicios cubiertos por Medicare Parte A o Parte B que están relacionados con su enfermedad terminal:

- El proveedor del centro de cuidado para pacientes terminales le facturará los servicios a Medicare. A través de Medicare, se pagarán los servicios de cuidado para pacientes terminales relacionados con su enfermedad terminal. Usted no paga estos servicios.

Para los servicios que están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare que no están relacionados con su pronóstico terminal:

- El proveedor le facturará los servicios a Medicare. Medicare pagará los servicios cubiertos por Medicare Parte A o Parte B. Usted no paga estos servicios.

Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de Medicare Parte D de Wellcare Prime:

- Los medicamentos nunca están cubiertos por un centro de cuidado para pacientes terminales y por nuestro plan simultáneamente. Consulte el Capítulo 5 sección F3, página 134 para obtener más información.

Nota: Si necesita atención que no está relacionada con el cuidado para pacientes terminales, deberá llamar a su coordinador de atención para coordinar los servicios. La atención que no es cuidado para pacientes terminales es atención que no está relacionada con el diagnóstico de una enfermedad terminal.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Los siguientes servicios no están cubiertos por Wellcare Prime, pero están disponibles a través de Healthy Connections Medicaid. Puede obtener estos servicios del mismo modo en que lo hace hoy.

F2. Servicios dentales

Los diagnósticos (evaluación bucal y rayos X), la atención preventiva (limpieza anual), las restauraciones dentales (empastes) y la atención quirúrgica (extracciones/remociones) están cubiertos en un régimen de pago por servicio con un copago de \$3.40. Comuníquese con su coordinador de atención para obtener más información.

F3. Transporte médico que no sea de emergencia

Puede obtener asistencia para el transporte desde y hacia sus citas médicas con un copago de \$0. El tipo de asistencia dependerá de la condición médica del afiliado. Cuando se hagan solicitudes de urgencia o en el mismo día (como asistencia para el transporte para altas hospitalarias de rutina), se verificará con los proveedores de atención de salud que el poco tiempo de anticipación sea médicamente necesario. **Los afiliados que necesitan transporte de emergencia deben llamar al 911.**

Para obtener más información, comuníquese con su coordinador de atención o consulte el folleto para afiliados que se encuentra en el sitio web de ModivCare, que es el proveedor de transporte: mymodivcare.com/members/sc. Si tiene más preguntas, póngase en contacto con ModivCare por medio de la información de contacto para su región del folleto para afiliados.

G. Beneficios que no están cubiertos por Wellcare Prime, Medicare ni Healthy Connections Medicaid

Esta sección le brinda información sobre qué tipos de beneficios son excluidos por el plan. Excluidos significa que el plan no paga estos beneficios. Ni Medicare ni Healthy Connections Medicaid pagarán por ellos.

La siguiente lista describe algunos servicios y artículos que no están cubiertos por el plan en ninguna circunstancia, y algunos que son excluidos por el plan solo en determinados casos.

El plan no pagará los beneficios médicos excluidos que se detallan en esta sección (o en cualquier otra parte de este *Manual del Afiliado*), salvo bajo las condiciones específicas mencionadas. Incluso si recibe los servicios en un centro de emergencias, el plan no pagará los servicios. Si usted cree que deberíamos pagar un servicio sin cobertura, puede presentar una apelación. Si quiere obtener más información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 176.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Además de cualquier exclusión o limitación descrita en la Tabla de Beneficios, **los siguientes artículos y servicios no están cubiertos por el plan:**

- Atención quiropráctica diferente de la manipulación manual de la columna vertebral conforme a las pautas de cobertura de Medicare.
- Cirugía cosmética u otro procedimiento estético, a menos que sean necesarios debido a una lesión accidental o para mejorar una parte del cuerpo con alguna malformación. Sin embargo, se cubrirá la reconstrucción de un seno después de una mastectomía y el tratamiento del otro seno para asegurar la simetría.
- Dentaduras postizas. Sin embargo, la atención dental necesaria para tratar enfermedades o lesiones puede estar cubierta como atención para pacientes internados o ambulatorios.
- Procedimientos o servicios optativos o voluntarios para mejorar (pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, atlético y mental, procedimientos cosméticos y para combatir el envejecimiento, entre otros), excepto cuando son médicamente necesarios.
- Medicamentos, tratamientos y artículos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare o conforme a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. Consulte el Capítulo 3, Sección K, página 49 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que no son generalmente aceptados por la comunidad médica.
- Anteojos, exámenes de la vista regulares, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros aparatos para la vista deficiente. Sin embargo, se cubrirán los anteojos después de cada cirugía de cataratas.
- Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.
- Servicios de naturópatas (uso de tratamientos naturales o alternativos).
- Suministros anticonceptivos que no requieren receta médica.
- Zapatos ortopédicos, a menos que los zapatos sean parte de un aparato ortopédico para las piernas y estén incluidos en el costo del aparato ortopédico, o si los zapatos son para una persona con pie diabético. Dispositivos de apoyo para los pies, excepto zapatos terapéuticos u ortopédicos para personas con pie diabético.
- Artículos personales en su habitación de un hospital o de una residencia de ancianos, como un teléfono o un televisor.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
- Cuidado de los pies de rutina, excepto la cobertura limitada proporcionada conforme a las pautas de Medicare.
- Servicios que no se consideran “razonables y necesarios”, según los estándares de Medicare y Healthy Connections Medicaid, a menos que sean establecidos por el plan como servicios cubiertos.
- Servicios proporcionados a los veteranos en centros que dependen del Departamento de Asuntos de Veteranos de Guerra (VA, por sus siglas en inglés). Sin embargo, cuando un veterano obtiene servicios de emergencia en un hospital de VA y la distribución de costos de VA supera la distribución de costos conforme a nuestro plan, le reembolsaremos la diferencia al veterano. Aun así, los afiliados son responsables de sus montos de distribución de costos.
- Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando se considere médicamente necesario y Medicare lo cubra.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 5: Cómo obtener sus medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios a través del plan

Introducción

En este capítulo se explican las reglas que debe seguir para obtener medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios. Estos son los medicamentos que su proveedor le indica y que usted adquiere en una farmacia o a través de la compra por correo. Incluyen medicamentos cubiertos por Medicare Parte D y Healthy Connections Medicaid. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Wellcare Prime también cubre los siguientes medicamentos, aunque estos no se detallarán en este capítulo:

- Medicamentos cubiertos por Medicare Parte A. Estos incluyen algunos medicamentos que le administran mientras está internado en un hospital o una residencia de ancianos.
- Medicamentos cubiertos por Medicare Parte B. Estos incluyen algunos medicamentos de quimioterapia, ciertos medicamentos inyectables que le aplican durante una visita al consultorio de un médico u otro proveedor, y medicamentos que le administran en una clínica de diálisis. Para obtener más información sobre qué medicamentos de la Parte B de Medicare están cubiertos, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

Reglas para la cobertura de medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios del plan

En general, se cubrirán los medicamentos, siempre y cuando usted cumpla con las reglas que se describen en esta sección.

1. Debe hacer que un médico u otro proveedor le expida su receta, la cual deberá ser válida según la ley estatal aplicable. Esta persona, por lo general, es su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). También podría ser otro proveedor si su PCP lo ha remitido para su atención.
2. El profesional que expide recetas no debe estar en las listas de exclusión o preclusión de Medicare.
3. En general, debe surtir su receta médica en una farmacia de la red.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



4. El medicamento recetado debe figurar en la *Lista de Medicamentos Cubiertos* del plan. La denominamos Lista de Medicamentos para abreviar.
 - Si no está ahí, podremos cubrir el medicamento con una excepción.
 - Consulte el Capítulo 9, Sección F3, página 200 para obtener información sobre cómo solicitar una excepción.
5. El medicamento se debe utilizar de acuerdo con una indicación médicamente aceptada. Esto significa que el uso de medicamentos debe ser aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o respaldado por determinadas referencias médicas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Índice

A. Cómo surtir sus recetas médicas	118
A1. Cómo surtir su receta médica en una farmacia de la red	118
A2. Cómo usar su tarjeta de ID de afiliado al surtir una receta médica	118
A3. Qué debe hacer si cambia a otra farmacia de la red	118
A4. Qué debe hacer si su farmacia abandona la red	118
A5. Cómo comprar en una farmacia especializada.....	119
A6. Uso de los servicios de pedidos por correo para obtener medicamentos	119
A7. Cómo obtener el suministro de medicamentos a largo plazo	121
A8. Cómo comprar en una farmacia que no está en la red del plan	122
A9. Reembolso en caso de que usted pague un medicamento que requiere receta médica	122
B. Lista de Medicamentos del plan.....	122
B1. Medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos.....	123
B2. Cómo encontrar un medicamento en la Lista de Medicamentos.....	123
B3. Medicamentos no incluidos en la Lista de Medicamentos.....	124
B4. Niveles de la Lista de Medicamentos	125
C. Límites de algunos medicamentos.....	125
D. Razones por las que un medicamento puede no estar cubierto	127
D1. Cómo obtener un suministro temporal.....	127
D2. Cómo solicitar un suministro temporal.....	130
D3. Cómo solicitar una excepción.....	130
E. Cambios en la cobertura de medicamentos.....	131
F. Cobertura de medicamentos en casos especiales.....	133
F1. Si está internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada y la internación está cubierta por el plan.....	133

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com. 116



F2. Si se encuentra en un centro de cuidado a largo plazo 133

F3. Si se encuentra en un programa de cuidado de pacientes terminales certificado por Medicare 134

G. Programas sobre la seguridad y la administración de medicamentos 134

G1. Programas para ayudar a los afiliados a utilizar los medicamentos en forma segura 134

G2. Programas para ayudar a los afiliados a administrar sus medicamentos 135

G3. Programa de administración de medicamentos para ayudar a los afiliados a usar medicamentos opioides de manera segura..... 136



A. Cómo surtir sus recetas médicas

A1. Cómo surtir su receta médica en una farmacia de la red

En la mayoría de los casos, se cubrirán las recetas médicas **solo** si se surten en las farmacias de la red del plan. Una farmacia de la red es una farmacia que ha aceptado surtir las recetas médicas de los afiliados de nuestro plan. Puede usar cualquiera de las farmacias de nuestra red.

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de Farmacias y Proveedores*, visitar nuestro sitio web o comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado o su coordinador de atención.

A2. Cómo usar su tarjeta de ID de afiliado al surtir una receta médica

Para surtir una receta médica, **muestre su tarjeta de identificación (ID, por sus siglas en inglés) de afiliado** en la farmacia de la red. La farmacia de la red le facturará al plan los medicamentos que requieren receta médica cubiertos.

Si no tiene su tarjeta de ID de afiliado cuando surte su receta, pida a la farmacia que llame al plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de inscripción en el plan.

Si la farmacia no logra obtener la información necesaria, es posible que usted tenga que pagar el costo total del medicamento en el momento de recogerlo. Luego puede solicitarnos que le realicemos el reembolso. Si no puede pagar el medicamento, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de inmediato. Haremos todo lo posible para ayudarlo.

- Para saber cómo puede solicitarnos un reembolso, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145.
- Si necesita ayuda para surtir una receta médica, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado o a su coordinador de atención.

A3. Qué debe hacer si cambia a otra farmacia de la red

Si cambia de farmacia y necesita volver a surtir una receta médica, puede solicitar que un proveedor le escriba una nueva o que su farmacia transfiera la receta médica a la farmacia nueva si le quedan resurtidos.

Si necesita ayuda para cambiar su farmacia de la red, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado o a su coordinador de atención.

A4. Qué debe hacer si su farmacia abandona la red

Si su farmacia deja de formar parte de la red de nuestro plan, deberá buscar una farmacia nueva que pertenezca a la red.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Para encontrar una nueva farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de Farmacias y Proveedores*, visitar nuestro sitio web o llamar al Departamento de Servicios al Afiliado o a su coordinador de atención.

A5. Cómo comprar en una farmacia especializada

A veces, las recetas médicas se deben surtir en una farmacia especializada. Entre las farmacias especializadas se incluyen las siguientes:

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos para residentes de un centro de cuidado a largo plazo, como una residencia de ancianos.
 - Generalmente, los centros de atención a largo plazo tienen sus propias farmacias. Si usted es residente en un centro de cuidado a largo plazo, debe asegurarse de obtener los medicamentos que necesita en la farmacia del centro.
 - Si la farmacia de su centro de cuidado a largo plazo no pertenece a nuestra red o tiene problemas para obtener sus medicamentos en un centro de cuidado a largo plazo, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.
- Farmacias que atienden al Servicio de Salud Indígena/Programa de Salud Indígena Tribal/Urbano. Excepto en emergencias, solo los indígenas nativos americanos o nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias.
- Farmacias que dispensan medicamentos restringidos por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para determinados lugares o que exigen requisitos especiales de manipulación, coordinación de proveedores, o educación de los pacientes respecto a su uso. (Nota: Estas situaciones se presentan en raras ocasiones.

Para encontrar una farmacia especializada, puede buscar en el *Directorio de Farmacias y Proveedores*, visitar nuestro sitio web o llamar al Departamento de Servicios al Afiliado o a su coordinador de atención.

A6. Uso de los servicios de pedidos por correo para obtener medicamentos

Para ciertos tipos de medicamentos, puede utilizar los servicios de pedidos por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos disponibles a través de compra por correo son aquellos que usted toma regularmente por una afección médica crónica o a largo plazo. Los medicamentos que no están disponibles a través del servicio de compra por correo del plan están marcados con "NM" en nuestra Lista de Medicamentos.

El servicio de compra por correo de nuestro plan le permite solicitar un suministro de hasta 100 días. Un suministro de 100 días tiene el mismo copago que un suministro de un mes.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Cómo surtir recetas médicas por correo

Para obtener formularios de pedidos por correo e información sobre cómo surtir sus recetas médicas por correo, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página. Los formularios de pedidos por correo también están disponibles en nuestro sitio web.

En general, obtendrá una receta médica de compra por correo dentro de los 10 o 14 días. Si su compra se demora, comuníquese con Express Scripts® Pharmacy al 1-833-750-0201 (TTY: 711).

Proceso de pedidos por correo

El servicio de pedido por correo tiene diferentes procedimientos para las recetas médicas nuevas que recibe de usted, que obtiene directamente del consultorio de su proveedor y para los resurtidos de las recetas médicas de pedidos por correo.

1. Recetas médicas nuevas que usted presenta en la farmacia

La farmacia surtirá y entregará automáticamente las recetas médicas nuevas que usted presente.

2. Recetas médicas nuevas que el consultorio de su proveedor envía directamente a la farmacia

La farmacia surtirá y enviará recetas nuevas que reciba de los proveedores de atención médica, sin confirmarlo antes con usted, en caso de que:

- Usted haya utilizado servicios de compra por correo con este plan en el pasado
- Usted se inscribe para la entrega automática de todas las nuevas recetas recibidas directamente de los proveedores de atención médica. Puede solicitar la entrega automática de todas las nuevas recetas ahora o en cualquier momento llamando a Express Scripts® Pharmacy al 1-833-750-0201 (TTY: 711)

Si usted utilizó el servicio de pedidos por correo en el pasado y no quiere que la farmacia complete y envíe cada nueva receta, comuníquese con nosotros llamando a Express Scripts® Pharmacy al 1-833-750-0201 (TTY: 711)

Si nunca ha utilizado el servicio de entrega de compras por correo o decide cancelar el surtido automático de nuevas prescripciones, la farmacia se comunicará con usted cada vez que reciba nuevas prescripciones de un proveedor de atención médica para saber si usted desea que la medicación se surta y se envíe inmediatamente.

- Esto le dará la posibilidad de asegurarse de que la farmacia le entrega el medicamento correcto (incluyendo la concentración, cantidad y forma) y, si es necesario, permite detener o demorar el pedido antes de que se lo envíen.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Es importante que responda siempre que se comuniquen con usted desde la farmacia, para indicarles qué tienen que hacer con la receta médica nueva y, así, prevenir demoras en el envío.

Para darse de baja del servicio de envíos automáticos de nuevas recetas recibidas directamente del consultorio de su proveedor de atención médica, comuníquese con nosotros llamando a Express Scripts® Pharmacy al 1-833-750-0201 (TTY: 711).

3. Repeticiones de recetas médicas de compra por correo

Para obtener las repeticiones de sus medicamentos, tiene la opción de suscribirse al programa de repetición automática. Este programa nos permite comenzar a procesar su próxima repetición automáticamente cuando nuestros registros indican que su suministro del medicamento está por acabarse.

- Antes de enviar cada repetición, la farmacia se comunicará con usted para asegurarse de que efectivamente necesite más medicamentos. Usted puede cancelar las repeticiones programadas si tiene un suministro suficiente o si ha cambiado de medicamento.
- Si elige no usar nuestro programa de repetición automática, comuníquese con la farmacia 21 días antes de quedarse sin medicamentos; de esa manera, podrá asegurarse de que el próximo pedido le llegue a tiempo.

Si decide no participar en nuestro programa que prepara automáticamente los resurtidos de compras por correo, comuníquese con Express Scripts® Pharmacy al 1-833-750-0201 (TTY: 711).

Para que la farmacia pueda comunicarse con usted y confirmar su pedido antes de enviarlo, asegúrese de avisar a la farmacia cuál es la mejor forma de contactarlo. Debe verificar su información de contacto cada vez que realiza un pedido, cuando se inscribe en el programa de resurtido automático o si su información de contacto cambia.

A7. Cómo obtener el suministro de medicamentos a largo plazo

Puede obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento que figuren en la Lista de Medicamentos de nuestro plan. Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que usted toma regularmente, para tratar una afección médica crónica o a largo plazo.

Algunas farmacias de la red le permiten obtener un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. Un suministro de 100 días tiene el mismo copago que un suministro de un mes. En el *Directorio de Farmacias y Proveedores* se informa qué farmacias pueden proveerle un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. También puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado para obtener más información.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Para ciertos tipos de medicamentos, puede usar los servicios de compra por correo de la red del plan con el fin de obtener el suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. Para obtener información sobre los servicios de pedidos por correo, consulte la sección anterior en la página 120.

A8. Cómo comprar en una farmacia que no está en la red del plan

En general, cubrimos los medicamentos que se surten en una farmacia fuera de la red *solo* cuando no puede ir a una farmacia de la red. Contamos con farmacias de la red fuera del área de servicios en donde usted puede surtir sus recetas médicas como afiliado a nuestro plan.

Pagaremos las recetas médicas surtidas en una farmacia fuera de la red en los siguientes casos:

- viaja fuera del área de servicios del plan y necesita un medicamento que no está en la farmacia de la red más cercana;
- Necesita un medicamento con urgencia y no hay una farmacia de la red que esté cerca y abierta.
- Debe abandonar su hogar debido a un desastre federal u otra emergencia de salud pública.

En general, cubriremos por única vez un suministro de hasta 30 días en una farmacia fuera de la red en estas situaciones.

En estos casos, consulte primero al Departamento de Servicios al Afiliado para saber si hay una farmacia de la red cercana.

A9. Reembolso en caso de que usted pague un medicamento que requiere receta médica

Si debe comprar en una farmacia fuera de la red, tendrá que pagar el costo total cuando le surtan su receta médica. Puede solicitar que le hagamos un reembolso.

Para obtener más información sobre este tema, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145.

B. Lista de Medicamentos del plan

El plan tiene una Lista de Medicamentos.

El plan selecciona los medicamentos de la Lista de Medicamentos con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La Lista de Medicamentos también le informa si existe alguna regla que deba cumplir para poder obtener los medicamentos.

Cubriremos un medicamento de la Lista de Medicamentos del plan, siempre y cuando usted cumpla con las reglas que se explican en este capítulo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



B1. Medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos

La Lista de Medicamentos incluye los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare y algunos medicamentos y artículos que requieren receta médica y de venta libre que están cubiertos por los beneficios de Healthy Connections Medicaid.

La Lista de Medicamentos incluye medicamentos de marca y medicamentos genéricos.

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende con un nombre comercial que es propiedad del fabricante del medicamento. Los medicamentos de marca que son más complejos que los medicamentos típicos (por ejemplo, medicamentos a base de una proteína) se denominan productos biológicos. En la Lista de Medicamentos, cuando nos referimos a “medicamentos”, esto podría significar un medicamento o un producto biológico como vacunas o insulina.

Los medicamentos genéricos tienen los mismos ingredientes activos que los medicamentos de marca. Dado que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos típicos, en lugar de tener una forma genérica, tienen alternativas que se denominan biosimilares. En general, los medicamentos genéricos y biosimilares tienen la misma eficacia que los medicamentos de marca o los productos biológicos y suelen costar menos. Existen medicamentos genéricos sustitutos disponibles para numerosos medicamentos de marca. Existen alternativas biosimilares para algunos productos biológicos.

Cubriremos un medicamento de la Lista de Medicamentos del plan, siempre y cuando usted cumpla con las reglas que se explican en este capítulo.

Nuestro plan también cubre ciertos medicamentos y productos de venta libre. Algunos medicamentos de venta libre cuestan menos que los medicamentos que requieren receta médica y tienen la misma eficacia. Si quiere obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

B2. Cómo encontrar un medicamento en la Lista de Medicamentos

Para averiguar si un medicamento que usted toma está en la Lista de Medicamentos, puede hacer lo siguiente:

- Revise la Lista de Medicamentos más reciente que le enviamos por correo.
- Visite nuestro sitio web que figura en la parte inferior de la página. La Lista de Medicamentos de nuestro sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página para averiguar si un medicamento está en la Lista de Medicamentos del plan o para solicitar una copia de la lista.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Utilice nuestra “Herramienta de Beneficios en Tiempo Real” en mmp.absolutetotalcare.com o llame a su coordinador de atención o al Departamento de Servicios al Afiliado. Con esta herramienta, puede buscar medicamentos en la Lista de Medicamentos para obtener una estimación de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la Lista de Medicamentos que podrían tratar la misma enfermedad.

B3. Medicamentos no incluidos en la Lista de Medicamentos

El plan no cubre todos los medicamentos que requieren receta médica. Algunos medicamentos no se encuentran en la Lista de Medicamentos porque la ley no permite que el plan los cubra. En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en la Lista de Medicamentos.

Wellcare Prime no pagará los medicamentos que se encuentren en esta sección. Estos se denominan **medicamentos excluidos**. Si obtiene una receta médica para un medicamento excluido, deberá pagarla usted mismo. Si considera que debemos pagar un medicamento excluido para su caso, puede presentar una apelación. (Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 205.)

A continuación, se detallan tres reglas generales para medicamentos excluidos:

1. La cobertura de medicamentos para pacientes ambulatorios de nuestro plan (que incluye medicamentos de la Parte D y de Healthy Connections Medicaid) no puede pagar un medicamento que ya estaría cubierto conforme a Medicare Parte A o Parte B. Los medicamentos cubiertos conforme a Medicare Parte A o Parte B están cubiertos por Wellcare Prime de forma gratuita, pero no se consideran parte de los beneficios de medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios.
2. Nuestro plan no puede cubrir un medicamento que se haya comprado fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
3. El uso del medicamento debe estar aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos o respaldado por determinadas referencias médicas como un tratamiento para su afección. El médico puede recetar un medicamento determinado para tratar su afección, aunque no haya sido aprobado para tratarla. Esto se denomina “uso no indicado”. Por lo general, nuestro plan no cubre medicamentos cuando son recetados para un uso no indicado.

Además, los tipos de medicamentos que se detallan a continuación no están cubiertos por Medicare o Healthy Connections Medicaid.

- Medicamentos que se utilizan para estimular la fertilidad.
- Medicamentos que se utilizan para el alivio de los síntomas de la tos o del resfrío.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



- Medicamentos que se utilizan con fines cosméticos o para estimular el crecimiento del cabello.
- Medicamentos que se utilizan para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil, tales como Viagra®, Cialis®, Levitra® y Caverject®.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios cuando la compañía que los fabrica determina que usted debe hacerse pruebas y recibir servicios provistos solo por esta.

B4. Niveles de la Lista de Medicamentos

Cada medicamento de la Lista de Medicamentos del plan pertenece a uno de tres niveles. Un nivel es un grupo de medicamentos que suelen ser del mismo tipo (por ejemplo, de marca, genéricos o de venta libre).

- El nivel 1 (medicamentos genéricos) incluye medicamentos genéricos.
- El nivel 2 (medicamentos de marca) incluye medicamentos de marca y puede incluir algunos medicamentos genéricos.
- El nivel 3 (medicamentos Rx/OTC que no son de Medicare) incluye algunos medicamentos genéricos y de marca recetados y de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés) que están cubiertos por Healthy Connections Medicaid.

Para saber en qué nivel está su medicamento, búsquelo en la Lista de Medicamentos del plan.

En el Capítulo 6, Sección C, página 141 se informa el monto que debe pagar por los medicamentos de cada nivel.

C. Límites de algunos medicamentos

Para ciertos medicamentos que requieren receta médica, hay reglas especiales que limitan cómo y cuándo el plan los cubre. En general, nuestras reglas lo alientan a obtener un medicamento que funcione para su afección médica, y que sea seguro y eficaz. Siempre que un medicamento seguro y de costo más bajo tenga la misma eficacia que un medicamento de costo más alto, el plan espera que su proveedor le recete el medicamento de costo más bajo.

Si existe alguna regla especial para sus medicamentos, en general, significa que usted o su proveedor deberán tomar medidas adicionales para que le cubramos los medicamentos. Por ejemplo, es probable que el proveedor deba informarnos su diagnóstico o proporcionarnos primero los resultados de los análisis de sangre. Si usted o su proveedor consideran que nuestra regla no se aplica a su situación, puede solicitar que se haga una excepción. Podemos estar de acuerdo o no con que utilice el medicamento sin seguir los pasos adicionales.

Para obtener más información sobre cómo solicitar excepciones, consulte el Capítulo 9, Sección F3, página 200.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



1. Limitar el uso de un medicamento de marca o productos biológicos originales cuando se dispone de una versión biosimilar genérica o intercambiable

Por lo general, un medicamento “genérico” o un biosimilar intercambiable actúa de igual manera que un medicamento de marca o producto biológico y, generalmente, cuesta menos. En la mayoría de los casos, cuando hay disponible una versión genérica o biosimilar sustituible de un medicamento de marca o un producto biológico original, en las farmacias de nuestra red le darán la versión genérica o biosimilar sustituible.

- Normalmente, no pagamos el medicamento de marca o el biosimilar sustituible cuando hay una versión genérica disponible.
- Sin embargo, si su proveedor nos ha dicho la razón médica por la que el medicamento genérico o el biosimilar sustituible no funcionará para usted o ha escrito “No sustituir” en su receta para un medicamento de marca o un producto biológico original o nos ha dicho la razón médica por la que ni el medicamento genérico, el biosimilar sustituible, ni otros medicamentos cubiertos que tratan la misma condición funcionarán para usted, entonces cubrimos el medicamento de marca.

2. Obtener una aprobación por adelantado del plan

Para algunos medicamentos, usted o su médico deben conseguir la aprobación de Wellcare Prime antes de surtir una receta médica. Si no obtiene la aprobación, es posible que Wellcare Prime no cubra el medicamento.

3. Probar primero con un medicamento distinto

En general, el plan quiere que pruebe medicamentos de costo más bajo (que suelen tener la misma eficacia) antes de cubrir medicamentos más costosos. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección médica, y el medicamento A cuesta menos que el medicamento B, el plan puede solicitar que primero pruebe el medicamento A.

Si el medicamento A no es eficaz para usted, entonces se cubrirá el medicamento B. Esto se denomina “terapia escalonada”.

4. Aplicar límites de cantidad

Para algunos medicamentos, limitamos la cantidad que usted puede tener. Esto se denomina “límite de cantidad”. Por ejemplo, el plan puede limitar la cantidad de un medicamento que puede obtener cada vez que surte una receta médica.

Averigüe si estas reglas se aplican a sus medicamentos

Para averiguar si alguna de estas reglas se aplica a un medicamento que toma o que quiere tomar, consulte la Lista de Medicamentos. Para obtener la información más actualizada, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página, o consulte nuestro sitio web que figura en la parte inferior de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D. Razones por las que un medicamento puede no estar cubierto

Nuestro objetivo es que su cobertura de medicamentos sea conveniente para usted, pero en algunas ocasiones, puede ser que un medicamento no tenga la cobertura que a usted le gustaría. Por ejemplo:

- El medicamento que quiere tomar no está cubierto por el plan. El medicamento puede no estar en la Lista de Medicamentos. Es posible que una versión genérica del medicamento esté cubierta, pero la versión de marca que usted quiere tomar, no. Es posible que un medicamento sea nuevo y que todavía no hayamos revisado su seguridad y eficacia.
- El medicamento está cubierto, pero hay reglas especiales o límites en su cobertura. Como se explica en la sección anterior, en la página 127, algunos de los medicamentos cubiertos por el plan tienen reglas que limitan su uso. En algunos casos, usted o el profesional que expide recetas pueden solicitar una excepción a la regla.

Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto como le gustaría que estuviera.

D1. Cómo obtener un suministro temporal

En algunos casos, el plan puede brindarle un suministro temporal de un medicamento cuando este no se encuentre en la Lista de Medicamentos o cuando esté limitado de alguna manera. Esto le permite tener el tiempo necesario para hablar con su proveedor sobre el cambio de medicamento o para pedirle al plan la cobertura del medicamento.

Para obtener un suministro temporal de un medicamento, debe cumplir con estas dos reglas:

1. El medicamento que ha estado tomando tiene alguna de estas características:
 - ya no está en la **Lista de Medicamentos** del plan;
 - nunca estuvo en la **Lista de Medicamentos** del plan;
 - ahora está limitado de alguna manera.
2. Usted debe estar en una de estas situaciones:
 - Usted ya estaba en el plan el año pasado.
 - Cubriremos un suministro temporal del medicamento **durante los primeros 90 días del año calendario**.
 - Este suministro temporal será por hasta 30 días de medicamentos de la Parte D y hasta 90 días de suministro (máximo de 30 días de suministro por surtido) para medicamentos que no pertenecen a la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia minorista, y hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro de 98 días (máximo de 31 días de suministro por surtido) para medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia de atención a largo plazo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si su receta médica se expide por menos días, permitiremos múltiples resurtidos para proporcionar hasta un máximo de 30 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro de 90 días (máximo de 30 días de suministro por surtido) para medicamentos que no pertenecen a la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia minorista, y hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro de 98 días (máximo de 31 días de suministro por surtido) para medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia de atención a largo plazo. Usted debe surtir sus recetas médicas en una farmacia de la red.
- Las farmacias de atención a largo plazo pueden proporcionar el medicamento que requiere receta médica en cantidades menores cada vez, para evitar el desperdicio.
- Usted es nuevo en el plan.
 - Cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 180 días a partir de su afiliación al plan.
 - Este suministro temporal será por hasta 30 días de medicamentos de la Parte D y hasta 90 días de suministro (máximo de 30 días de suministro por surtido) para medicamentos que no pertenecen a la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia minorista, y hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro de 98 días (máximo de 31 días de suministro por surtido) para medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia de atención a largo plazo.
 - Si su receta es escrita por menos días, permitiremos múltiples reabastecimientos para proporcionar hasta un máximo de 30 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro de 90 días para medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia minorista. Si su receta es para menos días, permitiremos múltiples reabastecimientos para proporcionar hasta un máximo de 31 días de medicamentos de la Parte D y hasta un suministro para 98 días de medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) en una farmacia de atención a largo plazo. Usted debe surtir sus recetas médicas en una farmacia de la red.
 - Las farmacias de atención a largo plazo pueden proporcionar el medicamento que requiere receta médica en cantidades menores cada vez, para evitar el desperdicio.
- Ha permanecido en el plan por más de 90 días, reside en un centro de cuidado a largo plazo y necesita un suministro de inmediato.
 - Este suministro temporal cubrirá un suministro de hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y un suministro de hasta 98 días de medicamentos

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



que no son de la Parte D (Healthy Connections Medicaid), o un suministro menor si su receta es para menos días. Esto es aparte del suministro temporal mencionado previamente.

- Si su nivel de atención cambia, cubriremos un suministro temporal de sus medicamentos. Un cambio en el nivel de atención ocurre cuando usted es dado de alta de un hospital. También ocurre cuando ingresa en un centro de cuidado a largo plazo o sale de uno.
 - Si sale de un centro de cuidado a largo plazo u hospital para volver a su hogar y necesita un suministro temporal, cubriremos un suministro de hasta 30 días de medicamentos de la Parte D y un suministro de hasta 90 días de medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid). Si su receta es para menos días, permitiremos reposiciones para proporcionarle un suministro de hasta 30 días de medicamentos de la Parte D y un suministro de hasta 90 días de medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid).
 - Si sale de su hogar o de un hospital para ingresar en un centro de cuidado a largo plazo y necesita un suministro temporal, cubriremos un suministro de hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y un suministro de hasta 98 días de medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid). Si su receta es para menos días, permitiremos reposiciones para proporcionarle un suministro de hasta 31 días de medicamentos de la Parte D y un suministro de hasta 98 días de medicamentos que no sean de la Parte D (Healthy Connections Medicaid).
 - Durante el año del plan, es posible que cambie su entorno de tratamiento (el lugar donde obtiene y toma el medicamento) debido al nivel de atención que usted requiere. Para estos cambios en los entornos de tratamiento, Wellcare Prime cubrirá un suministro temporal de hasta 30 días de un medicamento cubierto conforme a la Parte D cuando usted surta la receta médica en una farmacia de la red, y un suministro temporal de hasta 31 días de un medicamento cubierto conforme a la Parte D (Healthy Connections Medicaid) cuando surta la receta médica en una farmacia de atención a largo plazo.
 - Wellcare Prime también cubrirá un suministro temporal de hasta 90 días de un medicamento cubierto que no sea de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) cuando usted surta la receta médica en una farmacia de la red, y un suministro temporal de hasta 98 días de un medicamento cubierto que no sea de la Parte D (Healthy Connections Medicaid) cuando surta la receta médica en una farmacia de atención a largo plazo.
- Estas transiciones incluyen, entre otros, a los siguientes:
 - Afiliados que reciben el alta del hospital o del centro de enfermería especializada y pasan a recibir tratamiento en el hogar.
 - Afiliados que son admitidos en un centro de enfermería especializada tras haber recibido tratamiento en el hogar.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Afiliados que se trasladan de un centro de enfermería especializada a otro que trabaja con una farmacia diferente.
 - Afiliados que terminan su estadía conforme a Medicare Parte A en un centro de enfermería especializada (donde los pagos incluyen todos los cargos de farmacia) y ahora necesitan usar su beneficio del plan de la Parte D.
 - Afiliados que dejan su condición de cuidado para pacientes terminales.
- Afiliados dados de alta de un hospital para pacientes psiquiátricos crónicos con esquemas farmacológicos altamente individualizados.

Si cambia de entorno de tratamiento varias veces en un mismo mes, es posible que la farmacia tenga que comunicarse con el plan para la continuidad de la cobertura. Si no solicita la continuidad de cobertura del plan, usted no puede obtener un suministro temporal para un nivel de atención adicional, a menos que sea una emergencia de riesgo vital.

D2. Cómo solicitar un suministro temporal

Para solicitar un suministro temporal de un medicamento, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

Si obtiene un suministro temporal de un medicamento, deberá hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando este se le acabe. A continuación, se detallan sus opciones:

- Puede cambiarlo por otro medicamento.

Es posible que haya otro medicamento cubierto por el plan que le sirva. Puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado para solicitar una lista de los medicamentos cubiertos que tratan la misma afección médica. La lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser eficaz para usted.

O BIEN

- Puede solicitar una excepción.

Usted y su proveedor pueden solicitar al plan que haga una excepción. Por ejemplo, pueden solicitar al plan que cubra un medicamento aunque no esté en la Lista de Medicamentos. O puede pedirle al plan que cubra un medicamento sin límites. Si el proveedor determina que usted tiene razones médicas importantes para solicitar una excepción, puede ayudarlo con la solicitud.

D3. Cómo solicitar una excepción

Si un medicamento que está tomando se retirará de la Lista de Medicamentos o se limitará de alguna manera el próximo año, le permitiremos solicitar una excepción antes del próximo año.

- Le informaremos cualquier cambio en la cobertura de su medicamento para el próximo año. Luego, usted puede solicitar que hagamos una excepción y que cubramos el medicamento como le gustaría que estuviera cubierto para el próximo año.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Responderemos a su solicitud de una excepción dentro de las 72 horas de recibirla (o de recibir la declaración de respaldo del profesional que expide recetas).

Para obtener más información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección F3, página 200.

Si necesita ayuda para solicitar una excepción, puede comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado o con su coordinador de atención.

E. Cambios en la cobertura de medicamentos

La mayoría de los cambios en la cobertura de medicamentos ocurren el 1.º de enero, pero Wellcare Prime puede agregar o quitar medicamentos de la Lista de Medicamentos durante el año. También podemos cambiar nuestras reglas sobre los medicamentos. Por ejemplo, podemos hacer lo siguiente:

- Decidir si exigir o no exigir aprobación previa (PA, por sus siglas en inglés) para un medicamento. (La PA es el permiso que le debe dar Wellcare Prime antes de que usted pueda obtener un medicamento).
- Agregar o modificar la cantidad de un medicamento que usted puede obtener (denominado “límites de cantidad”).
- Agregar o cambiar las restricciones de terapia escalonada sobre un medicamento. (La terapia escalonada se refiere a que usted debe probar un medicamento antes de que podamos cubrir otro).

Para obtener más información sobre estas reglas de medicamentos, consulte la Sección C que aparece anteriormente en este capítulo.

Si está tomando un medicamento que estaba cubierto al **comienzo** del año, generalmente no quitamos ni cambiamos la cobertura de ese medicamento **durante el resto del año, a menos que ocurra lo siguiente:**

- surge un nuevo medicamento más económico en el mercado que actúa con la misma eficacia que el medicamento que se encuentra actualmente en la Lista de Medicamentos, ●
- nos enteramos de que el medicamento no es seguro; ●
- un medicamento se retira del mercado.

Para obtener información sobre lo que sucede cuando la Lista de Medicamentos cambia, siempre puede hacer lo siguiente:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Consulte la Lista de Medicamentos actualizada de Wellcare Prime en el sitio web que figura en la parte inferior de la página; o
- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página, para consultar la Lista de Medicamentos actual.

Algunos cambios en la **Lista de Medicamentos** tendrán lugar de inmediato. Por ejemplo:

- **Aparece un medicamento genérico nuevo.** Algunas veces, surge un nuevo medicamento genérico en el mercado que actúa con la misma eficacia que un medicamento de marca que se encuentra actualmente en la Lista de Medicamentos. Cuando eso sucede, es posible que retiremos el medicamento de marca y agreguemos el nuevo medicamento genérico, pero su costo para el nuevo medicamento seguirá siendo el mismo.

Cuando agregamos el medicamento genérico nuevo, también podemos decidir mantener el medicamento de marca en la lista, pero cambiar sus reglas o límites de cobertura.

- Tal vez no le informemos antes de hacer el cambio, pero le enviaremos información sobre el cambio específico que realicemos cuando ello suceda.
- Usted o su proveedor pueden solicitar una excepción a estos cambios. Le enviaremos un aviso con los pasos que puede seguir para solicitar una excepción. Consulte el Capítulo 9, Sección F3, página 200 de este manual para obtener más información sobre las excepciones.
- **Se retira un medicamento del mercado.** Si la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) informa que un medicamento que usted está tomando no es seguro o que el fabricante del medicamento retira un medicamento del mercado, lo quitaremos de la Lista de Medicamentos. Si usted está tomando ese medicamento, le informaremos sobre el cambio. Consulte a su médico sobre otras opciones.

Podemos realizar otros cambios que afecten los medicamentos que toma. Le avisaremos con anticipación acerca de estos otros cambios en la Lista de Medicamentos. Estos cambios se pueden producir en los siguientes casos:

- La FDA proporciona nueva orientación o existen nuevas pautas clínicas sobre un medicamento.
- Agregamos un medicamento genérico que no es nuevo en el mercado y
 - Reemplazamos un medicamento de marca que se encuentra actualmente en la Lista de Medicamentos o
 - Cambiamos las reglas o los límites de cobertura para el medicamento de marca.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Cuando se produzcan estos cambios, haremos lo siguiente:

- Le avisaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio en la **Lista de Medicamentos**.
- Le avisaremos y le brindaremos un suministro para 30 días del medicamento después de que pida una repetición.

Esto le dará tiempo para hablar con su médico u otro profesional que expide recetas. Pueden ayudarlo a decidir:

- Si existe un medicamento similar en la Lista de Medicamentos que pueda tomar en su lugar.
- Si es necesario pedir una excepción a estos cambios. Para obtener más información sobre cómo solicitar excepciones, consulte el Capítulo 9, Sección F3, página 200.

Podemos realizar cambios que no afecten los medicamentos que está tomando. En dicho caso, si está tomando un medicamento que estaba cubierto al **comienzo** del año, generalmente no quitamos ni cambiamos la cobertura de ese medicamento **durante el resto del año**.

Por ejemplo, si quitamos un medicamento que está tomando o limitamos su uso, el cambio no afectará el uso del medicamento durante el resto del año.

F. Cobertura de medicamentos en casos especiales

F1. Si está internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada y la internación está cubierta por el plan

Si usted es admitido en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una internación cubierta por el plan, en general cubriremos el costo de sus medicamentos que requieren receta médica durante la internación. No deberá pagar un copago. Una vez que deje el hospital o centro de enfermería especializada, se cubrirán sus medicamentos, siempre y cuando los medicamentos cumplan con todas nuestras reglas de cobertura.

F2. Si se encuentra en un centro de cuidado a largo plazo

En general, un centro de cuidado a largo plazo, como una residencia de ancianos, tiene su propia farmacia o una farmacia que provee medicamentos a todos sus residentes. Si usted reside en un centro de cuidado a largo plazo, podrá obtener sus medicamentos que requieren receta médica a través de la farmacia del centro, siempre y cuando la farmacia sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de Farmacias y Proveedores* para saber si la farmacia del centro de cuidado a largo plazo es parte de nuestra red. Si no lo es, o si necesita más información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F3. Si se encuentra en un programa de cuidado de pacientes terminales certificado por Medicare

Los medicamentos nunca están cubiertos por un centro de cuidado para pacientes terminales y por nuestro plan simultáneamente.

- Si está inscrito en un centro de cuidado para pacientes terminales de Medicare y requiere ciertos medicamentos contra el dolor (por ejemplo, medicamentos contra las náuseas, un laxante o un medicamento contra la ansiedad) que no están cubiertos por el centro de atención para pacientes terminales porque no están relacionados con su pronóstico terminal y las condiciones derivadas, antes de poder cubrir el medicamento, debemos recibir una notificación del profesional que expide recetas o del proveedor del centro de cuidado para pacientes terminales en la que se informe que el medicamento no está relacionado.
- Para evitar demoras a la hora de recibir medicamentos no relacionados que deberían estar cubiertos por el plan, usted puede pedirle al proveedor de su centro de cuidado para pacientes terminales o a el profesional que expide recetas que, antes de pedir que una farmacia surta la receta médica, se asegure de que recibamos la notificación donde se informa que el medicamento no está relacionado.

Si se va del centro de cuidado para pacientes terminales, el plan debe cubrir todos sus medicamentos. Para evitar demoras en una farmacia cuando su beneficio en un centro de cuidado para pacientes terminales de Medicare finaliza, debe llevar la documentación a la farmacia para verificar que dejó el centro. Consulte las partes anteriores de este capítulo que le informan sobre las reglas para obtener cobertura de medicamentos conforme a la Parte D.

Para obtener más información sobre los beneficios del centro de atención para pacientes terminales, consulte el Capítulo 4, Sección D, página 57.

G. Programas sobre la seguridad y la administración de medicamentos

G1. Programas para ayudar a los afiliados a utilizar los medicamentos en forma segura

Cada vez que usted surte una receta médica, buscamos posibles problemas, tales como errores con los medicamentos o medicamentos con las siguientes características:

- medicamentos que podrían no ser necesarios, debido a que usted toma otro medicamento que hace lo mismo;
- medicamentos que podrían no ser seguros para su edad o sexo;
- medicamentos que podrían perjudicarlo si los toma al mismo tiempo;

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- medicamentos con componentes a los que usted es o puede ser alérgico;
- medicamentos para el dolor con cantidades inseguras de opioides.

Si encontramos un posible problema en la utilización de medicamentos que requieren receta médica, nos pondremos de acuerdo con su proveedor para corregirlo.

G2. Programas para ayudar a los afiliados a administrar sus medicamentos

Si toma medicamentos para tratar afecciones médicas diferentes o participa en un programa de administración de medicamentos que lo ayuda a usar sus medicamentos opioides de manera segura, es posible que cumpla con los requisitos para recibir servicios sin costo a través de un programa de administración de terapia con medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés). Este programa los ayuda a usted y a su proveedor a asegurarse de que los medicamentos mejoren su salud. Si cumple con los requisitos para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud hará una revisión integral de todos sus medicamentos y hablará con usted sobre lo siguiente:

- cómo aprovechar al máximo los beneficios de los medicamentos que toma;
- las inquietudes que tenga, como los precios de los medicamentos y las reacciones a estos;
- cuál es la mejor forma de tomar sus medicamentos;
- las preguntas o los problemas que tenga sobre su receta médica y los medicamentos de venta libre.

Recibirá un resumen de esta conversación por escrito. Este contiene un plan de acción para los medicamentos, que le indica cómo aprovechar al máximo sus medicamentos. También obtendrá una lista personal de medicamentos que incluye todos los medicamentos que usted toma y el motivo por el cual lo hace. Además, obtendrá información sobre cómo desechar de forma segura los medicamentos que requieren receta médica y que son sustancias controladas.

Se recomienda programar una revisión de sus medicamentos antes de la visita anual de bienestar, para que pueda hablar con el médico sobre el plan de acción y la lista de medicamentos. Lleve el plan de acción y la lista de medicamentos cuando vaya a la visita o cuando hable con sus médicos, farmacéuticos y demás proveedores de atención de salud. También lleve la lista de medicamentos si va al hospital o a la sala de emergencias.

Los programas de administración de terapia con medicamentos son voluntarios y gratuitos para los afiliados que reúnen los requisitos. Si contamos con un programa que se ajuste a sus necesidades, lo inscribiremos y le enviaremos información. Si no quiere estar en el programa, infórmenos sobre ello, y anularemos la inscripción.

Si tiene alguna pregunta sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado o su coordinador de atención.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



G3. Programa de administración de medicamentos para ayudar a los afiliados a usar medicamentos opioides de manera segura

Wellcare Prime cuenta con un programa que puede ayudar a garantizar que nuestros afiliados usen de manera segura sus medicamentos opioides que requieren receta médica u otros medicamentos que pueden ser objeto de mal uso frecuente. Este programa se llama Programa de Administración de Medicamentos (DMP, por sus siglas en inglés).

Si toma opioides que obtiene de distintos médicos o farmacias o si ha tenido una sobredosis reciente por opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que los esté tomando de manera correcta y de que el uso sea médicamente necesario. En colaboración con sus médicos, si evaluamos que su uso de medicamentos opioides recetados no es seguro, podemos limitar la manera en que los obtiene. Las limitaciones pueden incluir las siguientes:

- Exigirle que obtenga todas sus recetas médicas para esos medicamentos en **ciertas farmacias** o a través de **ciertos médicos**.
- **Limitar la cantidad** de esos medicamentos que cubriremos para usted.

Si pensamos que una o más de limitaciones deben aplicarse en su caso, le enviaremos una carta por adelantado. La carta le informará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos o si se le exigirá que obtenga las recetas de estos medicamentos solo de un proveedor o farmacia específicos.

Tendrá la oportunidad de informarnos qué médicos o farmacias prefiere utilizar y de brindarnos cualquier otro dato que considera que es importante que conozcamos. Si decidimos limitar la cobertura de estos medicamentos después de que tenga la oportunidad de responder, le enviaremos otra carta que confirme las limitaciones.

Si cree que cometimos un error, no está de acuerdo con la limitación o con nuestra determinación de que usted corre riesgo de usar incorrectamente un medicamento que requiere receta médica, usted y el profesional que expide recetas pueden presentar una apelación. Si presenta una apelación, el plan evaluará su caso y le informará sobre nuestra decisión. Si seguimos negando cualquier parte de su apelación relacionada con las limitaciones de su acceso a estos medicamentos, enviaremos automáticamente su caso a una Entidad de Revisión Independiente (IRE, por sus siglas en inglés). (Si quiere obtener información sobre cómo presentar una apelación y qué es la IRE, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 205).

El DMP puede no aplicarse a usted en los siguientes casos:

- si usted tiene determinadas afecciones médicas, como cáncer o anemia falciforme;
- recibe cuidado para pacientes terminales, atención paliativa o atención para el final de la vida; o
- si vive en un centro de cuidado a largo plazo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 6: Qué debe pagar por sus medicamentos que requieren receta médica de Medicare y Healthy Connections Medicaid

Introducción

En este capítulo, se brinda información sobre cuánto paga por los medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios. Al hablar de “medicamentos”, nos referimos a lo siguiente:

- medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D;
- medicamentos y artículos cubiertos por Healthy Connections Medicaid; y
- medicamentos y artículos cubiertos por el plan como beneficios adicionales.

Debido a que cumple con los requisitos para Healthy Connections Medicaid, usted recibe “Extra Help” de Medicare para pagar los costos de los medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D.

Extra Help es un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a reducir los costos de los medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D, como las primas, los deducibles y los copagos. La Extra Help también se denomina “Subsidio por Ingreso Bajo” o “LIS”.

Otros términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Si quiere obtener más información sobre los medicamentos que requieren receta médica, consulte los siguientes:

- La *Lista de Medicamentos Cubiertos* del plan.
 - Esta se denomina “Lista de Medicamentos”. Le indica lo siguiente:
 - qué medicamentos paga el plan;
 - en cuál de los tres niveles está cada medicamento;
 - si hay algún límite para el medicamento.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si necesita una copia de la Lista de Medicamentos, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página. También puede encontrar la Lista de Medicamentos en el sitio web que figura en la parte inferior de la página. La Lista de Medicamentos de nuestro sitio web siempre es la más actualizada.
- Capítulo 5 de este *Manual del Afiliado*.
 - En el Capítulo 5, sección A, página 118, se informa cómo obtener los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios a través del plan.
 - Incluye reglas que debe cumplir. También establece qué tipos de medicamentos que requieren receta médica no están cubiertos por el plan.
- El *Directorio de Farmacias y Proveedores* del plan.
 - En la mayoría de los casos, usted debe comprar en una farmacia de la red para obtener sus medicamentos cubiertos. Las farmacias de la red son farmacias que han acordado trabajar con nuestro plan.
 - El *Directorio de Farmacias y Proveedores* tiene una lista de farmacias de la red. Puede obtener más información sobre las farmacias de la red en el Capítulo 5, Sección A, página 118.
 - Cuando utiliza la "Herramienta de Beneficios en Tiempo Real" del plan para buscar cobertura de medicamentos (consulte el Capítulo 5, Sección B2), el costo que se muestra se proporciona en "tiempo real", lo que significa que el costo que se muestra en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar una estimación de los gastos de bolsillo que se espera que pague. Puede llamar a su coordinador de atención o al Departamento de Servicios al Afiliado para obtener más información.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Índice

A. La <i>Explicación de Beneficios</i> (EOB, por sus siglas en inglés)	139
B. Cómo llevar un registro de sus costos de medicamentos	140
C. Usted no paga el suministro de medicamentos de un mes o a largo plazo	141
C1. Los niveles de distribución de costos del plan.....	141
C2. Sus opciones de farmacias.....	141
C3. Cómo obtener el suministro de un medicamento a largo plazo.....	142
C4. Qué paga usted	142
D. Vacunas	143
D1. Qué necesita saber antes de colocarse una vacuna.....	143

A. La *Explicación de Beneficios* (EOB, por sus siglas en inglés)

Nuestro plan realiza un seguimiento de los costos de sus medicamentos recetados, incluido cuánto dinero paga el plan (u otros en su nombre) por sus medicamentos recetados. Nosotros llevamos un registro de dos tipos de costos:

- **Gastos de bolsillo.** Este es el monto de dinero que usted u otras personas en su nombre pagan por sus medicamentos que requieren receta médica.
- Los **costos totales de medicamentos.** Este es el monto de dinero que usted u otras personas en su nombre pagan por sus medicamentos que requieren receta médica, más el monto que paga el plan.

Cuando obtiene medicamentos recetados a través de nuestro plan, le enviamos un informe denominado *Explicación de Beneficios*. La denominamos la EOB para abreviar. Además, incluye más información sobre los medicamentos que usted toma. La EOB contiene lo siguiente:

- **Información sobre el mes.** El resumen le informa qué medicamentos recetados recibió durante el mes anterior. Muestra los costos totales de medicamentos, cuánto pagó el plan y cuánto pagaron usted y las demás personas en su nombre.
- **Información del año hasta la fecha.** Estos son los costos totales de medicamentos y los pagos totales realizados a partir del 1.º de enero.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Información sobre el precio del medicamento.** Este es el precio total del medicamento y el cambio porcentual en el precio del medicamento desde el primer abastecimiento.
- **Alternativas de menor costo.** Cuando están disponibles, aparecen en el resumen debajo de sus medicamentos actuales. Puede hablar con el profesional que expide recetas para obtener más información.

Ofrecemos cobertura de medicamentos que no están cubiertos por Medicare.

- Los pagos realizados por estos medicamentos no contarán para sus costos totales de desembolso.
- Si quiere obtener más información sobre los medicamentos que están cubiertos por el plan, consulte la Lista de Medicamentos.

B. Cómo llevar un registro de sus costos de medicamentos

Para llevar un registro de sus costos de medicamentos y de los pagos que realiza, usamos registros que obtenemos de usted y de las farmacias. Usted puede ayudarnos de la siguiente manera:

1. Utilice su tarjeta de ID de afiliado.

Muestre su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado cada vez que surta una receta médica. Esto nos permitirá saber las recetas médicas que surte y lo que paga.

2. Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.

Entréguenos copias de los recibos de los medicamentos cubiertos que ha pagado. Puede solicitar que le hagamos un reembolso por el medicamento.

A continuación, se mencionan algunas situaciones en las que debe entregarnos copias de sus recibos:

- Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no es parte del beneficio de nuestro plan.
- Cuando paga un copago por los medicamentos que obtuvo mediante el programa de asistencia para pacientes del fabricante de medicamentos.
- Cuando compra medicamentos cubiertos en una farmacia fuera de la red.
- Cuando paga el precio total de un medicamento cubierto.

Para saber cómo puede solicitarnos el reembolso por el medicamento, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



3. Envíenos información sobre los pagos que otras personas hicieron por usted.

Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también cuentan para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por un AIDS Drug Assistance Program, el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las organizaciones benéficas cuentan para los gastos de bolsillo.

4. Controle las Explicaciones de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) que le enviamos.

Cuando reciba la EOB por correo, asegúrese de que esté completa y sea correcta. Si cree que falta algo o si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. En lugar de recibir una EOB en papel por correo, ahora tiene la opción de recibir una EOB electrónica (eEOB, por sus siglas en inglés). Puede solicitar la eEOB en www.express-scripts.com. Si decide hacerlo, recibirá un correo electrónico cuando su eEOB esté lista para ver, imprimir o descargar. Las eEOB también se denominan EOB no impresas. Estas eEOB son copias exactas (imágenes) de las EOB impresas. Guarde estas EOB. Son un registro importante de sus gastos en medicamentos.

C. Usted no paga el suministro de medicamentos de un mes o a largo plazo

Con Wellcare Prime, no paga nada por los medicamentos cubiertos mientras siga las reglas del plan.

C1. Los niveles de distribución de costos del plan

Los niveles son grupos de medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos. Cada medicamento de la Lista de Medicamentos del plan está en uno de los tres niveles. No hay copagos para medicamentos recetados y OTC en la Lista de Medicamentos de Wellcare Prime. Para conocer los niveles de sus medicamentos, consulte la Lista de Medicamentos.

- El nivel 1 (medicamentos genéricos) incluye medicamentos genéricos. El copago es de \$0.
- El nivel 2 (medicamentos de marca) incluye medicamentos de marca. El copago es de \$0
- El nivel 3 (medicamentos recetados o de venta libre que no son de Medicare) incluye algunos medicamentos genéricos y de marca recetados y de venta sin receta (OTC) que están cubiertos por Healthy Connections Medicaid. El copago es de \$0.

C2. Sus opciones de farmacias

El monto que usted paga por un medicamento depende del lugar donde lo obtiene:

- una farmacia de la red; o
- una farmacia fuera de la red.

En ciertas ocasiones, cubrimos las recetas médicas surtidas en farmacias fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección A8, página 122. para saber cuándo podemos hacerlo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias, consulte el Capítulo 5, Sección A, página 118 de este manual y el *Directorio de Farmacias y Proveedores* del plan.

C3. Cómo obtener el suministro de un medicamento a largo plazo

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también denominado “suministro extendido”) cuando surte su receta médica. Un suministro a largo plazo se extiende hasta 100 días. Usted no debe pagar nada por un suministro a largo plazo.

Si quiere obtener información sobre dónde y cómo obtener el suministro a largo plazo de un medicamento, consulte el Capítulo 5, Sección A7, página 121 o el *Directorio de Farmacias y Proveedores*.

C4. Qué paga usted

Su parte del costo cuando obtiene un suministro de un mes o a largo plazo de un medicamento recetado que está cubierto a través de los siguientes:

	Una farmacia de la red	El servicio de compra por correo del plan	Una farmacia de atención a largo plazo de la red	Una farmacia fuera de la red
	Un suministro de un mes o hasta 100 días	Un suministro de un mes o hasta 100 días	Un suministro de hasta 31 días	Un suministro de hasta 30 días. La cobertura se limita a ciertas situaciones. Consulte el Capítulo 5, Sección A8, página 122 para obtener más información.
Distribución de costos Nivel 1 (Medicamentos genéricos)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
Distribución de costos Nivel 2 (medicamentos de marca)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Distribución de costos Nivel 3 (medicamentos que requieren receta médica y medicamentos de venta libre no cubiertos por Medicare)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
---	---------------	---------------	---------------	---------------

Si quiere obtener más información sobre las farmacias que pueden brindarle suministros a largo plazo, consulte el *Directorio de Farmacias y Proveedores* del plan.

D. Vacunas

Mensaje importante sobre lo que usted paga por las vacunas: Algunas vacunas son consideradas beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D de Medicare. Puede encontrar estas vacunas en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de medicamentos)* del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de Medicare Parte D para adultos sin costo alguno para usted. Consulte *la Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* de su plan o comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado para obtener detalles sobre la cobertura y el distribución de costos de vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de Medicare Parte D comprende dos partes:

1. La primera parte de la cobertura es el costo de **la vacuna en sí**. La vacuna es un medicamento que requiere receta médica.
2. La segunda parte de la cobertura es el costo de la **aplicación de la vacuna**. Por ejemplo, en ocasiones, su médico puede aplicarle la vacuna mediante una inyección.

D1. Qué necesita saber antes de colocarse una vacuna

Le recomendamos que primero llame al Departamento de Servicios al Afiliado cuando planea recibir una vacuna.

- Podemos explicarle cómo se cubre la vacuna.
- Podemos informarle cómo reducir costos utilizando proveedores y farmacias de la red. Las **farmacias de la red** son farmacias que han acordado trabajar con nuestro plan. Un **proveedor de la red** es un proveedor que trabaja con el plan de salud. Un proveedor de la red debe trabajar con Wellcare Prime para garantizar que usted no tenga costos por adelantado por una vacuna de la Parte D.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 7: Cómo solicitarnos que paguemos una factura que ha recibido en concepto de servicios o medicamentos cubiertos

Introducción

Este capítulo le informa cómo y cuándo enviarnos una factura para solicitar el pago. También le explica cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de cobertura. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Cómo solicitarnos que paguemos sus servicios o medicamentos	145
B. Cómo enviarnos una solicitud de pago	147
C. Decisiones de cobertura.....	148
D. Apelaciones.....	148

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



A. Cómo solicitarnos que paguemos sus servicios o medicamentos

Usted no debería recibir una factura por los servicios o medicamentos dentro de la red. Los proveedores de la red deben facturar al plan los servicios y medicamentos que usted ya ha recibido. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud.

Si recibe una factura por la atención médica o los medicamentos, envíenos la factura. Para enviarnos una factura, consulte la Sección B, página 147.

- Si los servicios o medicamentos están cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor.
- Si los servicios o medicamentos están cubiertos y usted ya pagó la factura, tiene derecho a que le hagamos un reembolso.
 - Si usted pagó los servicios cubiertos por Medicare, le reembolsaremos el monto.
 - Si usted pagó los servicios cubiertos por Healthy Connections Medicaid, no podemos reembolsarle el monto, pero lo hará el proveedor. El Departamento de Servicios al Afiliado o la Defensoría de Healthy Connections Prime pueden ayudarlo a comunicarse con el consultorio del proveedor. Consulte la parte inferior de la página y el Capítulo 2, Sección I, página 30 para obtener los números de teléfono.
- Si los servicios o medicamentos **no** están cubiertos, se lo informaremos.

Comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado o con su coordinador de atención si tiene preguntas. Si recibe una factura y no sabe qué hacer al respecto, podemos ayudarlo. También puede llamarnos si quiere brindarnos información acerca de una solicitud de pago que ya nos haya enviado.

A continuación, se presentan ejemplos de situaciones en las que es posible que deba solicitar al plan un reembolso o el pago de una factura que recibió:

1. Cuando tiene una emergencia o necesita atención de salud requerida de urgencia de un proveedor fuera de la red.

Debe solicitarle al proveedor que le facture al plan.

- Si usted paga el monto total cuando recibe la atención, solicítenos un reembolso. Envíenos la factura y el comprobante de los pagos que haya realizado.
- Puede recibir una factura del proveedor en la que se le solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos la factura y el comprobante de los pagos que haya realizado.
 - Si se le debe pagar al proveedor, le pagaremos directamente a ese proveedor.
 - Si usted ya pagó el servicio, le reembolsaremos el monto.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



2. Cuando un proveedor de la red le envía una factura.

Los proveedores de la red siempre deben facturarle al plan. Muestre su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado a Wellcare Prime para obtener cualquier servicio o surtir sus recetas médicas. La facturación incorrecta o inadecuada se produce cuando un proveedor le factura a usted una cantidad que supera el monto de distribución de costos del plan por los servicios. **Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si recibe alguna factura que no comprende.**

- Debido a que Wellcare Prime paga el costo total de sus servicios, usted no debe pagar nada. Los proveedores no deberían facturarle a usted estos servicios.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema.
- Si ya pagó una factura de un proveedor de la red por servicios cubiertos por Medicare, envíenos la factura y el comprobante de todo pago que haya realizado. Le reembolsaremos el costo de los servicios cubiertos.

3. Cuando utiliza una farmacia fuera de la red para surtir una receta médica.

Si va a una farmacia fuera de la red, usted tendrá que pagar el costo total de la receta médica.

- Solo en ciertas ocasiones, cubriremos las recetas médicas surtidas en farmacias fuera de la red. Envíenos una copia del recibo cuando nos solicite el reembolso.
- Consulte el Capítulo 5, Sección A8, página 122, para obtener más información sobre las farmacias fuera de la red.

4. Cuando paga el costo total de una receta médica porque no tiene consigo su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado.

Si no tiene su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado con usted, puede solicitar a la farmacia que llame al plan o que busque la información sobre su inscripción en el plan.

- Si la farmacia no puede obtener la información que necesita de inmediato, es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento.
- Envíenos una copia del recibo cuando nos solicite el reembolso.

5. Cuando paga el costo total de una receta médica, pero el medicamento no está cubierto.

Es posible que pague el costo total de la receta médica porque el medicamento no está cubierto.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- El medicamento puede no estar en la *Lista de Medicamentos Cubiertos* (Lista de Medicamentos) del plan, o puede tener un requisito o una restricción que usted no conocía o que considera que no se aplican a usted. Si decide comprar el medicamento, es posible que deba pagar el costo total del medicamento.
 - Si usted no paga el medicamento, pero considera que debería estar cubierto, puede solicitar una decisión de cobertura (consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 201).
 - Si usted y el médico u otro profesional que expide recetas consideran que necesita el medicamento de inmediato, usted puede solicitar una decisión rápida sobre la cobertura (consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 201).
- Envíenos una copia del recibo cuando nos solicite el reembolso. En algunas situaciones, es posible que tengamos que obtener más información de su médico o de otro profesional que expide recetas para reembolsarle el costo del medicamento.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la evaluaremos para decidir si el servicio o el medicamento deben estar cubiertos. Esto se denomina tomar una “decisión de cobertura”. Si decidimos que debe tener cobertura, le pagaremos el servicio o medicamento. Si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión.

Si quiere obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 205.

B. Cómo enviarnos una solicitud de pago

Envíenos la factura y el comprobante de todo pago que haya realizado. El comprobante de pago puede ser una copia del cheque que emitió o un recibo del proveedor. **Es una buena idea que haga una copia de su factura y sus recibos para sus registros.** Puede solicitarle ayuda al coordinador de atención.

Envíenos por correo la solicitud de pago, junto con todas las facturas o los recibos, a una de las siguientes direcciones:

Reclamos médicos:

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)
PO Box 3060
Farmington, MO 63640

Para los servicios, artículos y medicamentos que no sean de la Parte D, debe enviarnos el reclamo en el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento que no es de la Parte D.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Dirección para el envío de reclamos de farmacia:

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)

Part D Prescription Drugs Claims
Attn: Pharmacy Claims
PO Box 31577
Tampa, FL 33631-3577

Para medicamentos de la Parte D, debe enviarnos el reclamo en el plazo de tres años a partir de la fecha en que recibió el medicamento de la Parte D.

C. Decisiones de cobertura

Cuando recibamos la solicitud de pago, tomaremos una decisión de cobertura. Esto significa que decidiremos si la atención de salud o el medicamento están cubiertos por el plan.

También decidiremos el monto, si corresponde, que usted tiene que pagar por la atención de salud o el medicamento.

- Le informaremos si necesitamos que nos brinde información adicional.
- Si decidimos que la atención de salud o el medicamento están cubiertos, y usted cumplió con todas las reglas para obtenerlos, pagaremos el costo. Si usted ya ha pagado el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo un cheque por el monto que pagó. Si aún no pagó el servicio o el medicamento, le pagaremos directamente al proveedor.

En el Capítulo 3, Sección B, página 34, se explican las reglas para obtener servicios cubiertos. En el Capítulo 5, Sección A, página 118, se explican las reglas para obtener sus medicamentos recetados de Medicare Parte D cubiertos.

- Si decidimos no pagar el servicio o el medicamento, le enviaremos una carta que explique los motivos por los que no realizaremos el pago. La carta también detallará sus derechos a presentar una apelación.
- Si quiere obtener más información sobre las decisiones de cobertura, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 201.

D. Apelaciones

Si considera que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago, puede solicitar que cambiemos nuestra decisión. Esto se denomina “presentar una apelación”. Puede presentar una apelación si no está de acuerdo con el monto que pagamos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



El proceso de apelaciones es un proceso formal que consta de procedimientos detallados y plazos importantes. Si quiere obtener más información sobre las apelaciones, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 176.

- Si quiere presentar una apelación sobre el reembolso de un servicio de atención de salud, consulte el Capítulo 9, Sección E5, página 195.
- Si quiere presentar una apelación sobre el reembolso de un medicamento, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 201.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 8: Sus derechos y responsabilidades

Introducción

Este capítulo incluye sus derechos y responsabilidades como afiliado a nuestro plan. Debemos respetar sus derechos. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Su derecho a obtener información y servicios de manera tal que satisfaga sus necesidades	152
B. Nuestra responsabilidad de garantizar que reciba servicios y medicamentos cubiertos en tiempo y forma	153
C. Nuestra responsabilidad de proteger su información médica personal (PHI)	154
C1. Cómo protegemos su PHI	155
C2. Tiene derecho a ver su historia clínica	155
D. Nuestra responsabilidad de brindarle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos	162
E. Los proveedores de la red no pueden facturarle directamente a usted	164
F. Tiene derecho a abandonar nuestro plan en cualquier momento	164
G. Su derecho a tomar decisiones sobre su atención de salud	164
G1. Su derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a tomar decisiones sobre su atención de salud.....	164
G2. Su derecho a decir lo que quiere que suceda si pierde la capacidad de tomar decisiones sobre su atención de salud.....	165
G3. Qué hacer si no se cumplen sus instrucciones	166
H. Su derecho a opinar sobre cómo se administra el plan	166

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com. 150



- I. Su derecho a presentar reclamos y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado 167
 - I1. Qué puede hacer si considera que lo están tratando injustamente o desea obtener más información acerca de sus derechos 167
- J. Sus responsabilidades como afiliado al plan 168

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



A. Su derecho a obtener información y servicios de manera tal que satisfaga sus necesidades

Debemos garantizar que **todos** los servicios se le proporcionen de una manera accesible y culturalmente competente. Además, debemos informarle sobre las opciones, las normas y los beneficios del plan, así como sus derechos de una manera que usted pueda comprender. Debemos explicarle sus derechos cada año que tenga la cobertura de nuestro plan.

- Para obtener información de una manera que usted pueda comprender, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Nuestro plan ofrece servicios de interpretación gratuitos para responder preguntas en diferentes idiomas.
- El plan también puede proporcionarle material en español y en distintos formatos como en braille, en audio o en letra grande, en forma gratuita. Para recibir siempre este documento y otros materiales en otro idioma o formato, en la actualidad y en el futuro, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Esto se denomina “solicitud permanente”. Registraremos su elección. También debe hacerlo si posteriormente quiere cambiar el idioma o el tipo de formato. Encontrará el número de teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado en la parte inferior de esta página. También puede enviar un correo electrónico a ATC_SC_MMP@centene.com.

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o una discapacidad y quiere presentar un reclamo, comuníquese con:

- Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Medicaid al 1-888-549-0820 (TTY: 1-888-842-3620). Este número está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.
- La Office for Civil Rights al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.
- Además, puede llamar a Healthy Connections Medicaid directamente para que lo ayuden a resolver sus problemas. Puede obtener asistencia de Healthy Connections Medicaid de la siguiente forma:
 - Llame a la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Allí lo ayudarán a comprender el proceso de presentación de reclamos y le indicarán quién puede asistirlo. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Your right to get services and information in a way that meets your needs

We must ensure that **all** services are provided to you in a culturally competent and accesible manner. We must also tell you about the plan's options, rules, and benefits and your rights in a way that you can understand. We must tell you about your rights each year that you are in our plan.

- To get information in a way that you can understand, call Member Services. Our plan has free interpreter services available to answer questions in different languages.

Our plan can also give you materials for free in Spanish and in formats such as large print, braille, or audio. To always get this document and other material in another language or format, now and in the future, please call Member Services. This is called a "standing request". We will document your choice. If you later want to change the language and/or format choice, please call Member Services. Find the Member Services phone number at the bottom of this page. You can also email ATC_SC_MMP@centene.com

If you are having trouble getting information from our plan because of language problems or a disability and you want to file a complaint, call:

- Medicare at 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). You can call 24 hours a day, 7 days a week. TTY users should call 1-877-486-2048.
- Medicaid at 1-888-549-0820 (TTY: 1-888-842-3620). This number is available Monday through Friday from 8 a.m. to 6 p.m.
- Office of Civil Rights at 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.
- You can also call Healthy Connections Medicaid directly for help with problems. Here is how to get help from Healthy Connections Medicaid:

Call the Healthy Connections Prime Advocate at 1-844-477-4632. They can help you understand the complaint process and tell you who can help. TTY users should call 711.

B. Nuestra responsabilidad de garantizar que reciba servicios y medicamentos cubiertos en tiempo y forma

Como afiliado al plan:

- Tiene derecho a elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) de la red del plan. Un proveedor de la redes un proveedor que trabaja con el plan de salud. Para obtener

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



más información acerca de cómo elegir un PCP, consulte el Capítulo 3, Sección D, página 37.

- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado o busque en el *Directorio de Farmacias y Proveedores* para obtener más información sobre los proveedores de la red y para saber qué médicos aceptan nuevos pacientes.
- Usted tiene derecho a una red de proveedores de cuidado primario y especialistas que cubran sus necesidades en cuanto a ubicación física, comunicación y programación.
- Tiene derecho a consultar a un especialista en salud de la mujer sin obtener una remisión. Una remisión es una aprobación de su PCP para que consulte a un profesional que no sea su PCP.
- Tiene derecho a obtener servicios cubiertos de proveedores de la red en un plazo razonable.
 - Esto incluye el derecho a recibir los servicios de especialistas en tiempo y forma.
 - Si no puede recibir los servicios en un plazo razonable, debemos pagar la atención fuera de la red.
- Tiene derecho a recibir servicios de emergencia o cuidado urgentemente necesario sin aprobación previa (PA, por sus siglas en inglés).
- Tiene derecho a surtir las recetas médicas en cualquier farmacia de nuestra red sin largas demoras.
- Tiene derecho a saber cuándo puede consultar a un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre los proveedores fuera de la red, consulte el Capítulo 3, Sección D4, página 42.

En el Capítulo 9, Sección C, página 176 se le informa sobre qué puede hacer si considera que no está recibiendo los servicios o medicamentos en un plazo razonable. En el Capítulo 9, Sección D, página 176 también se le informa sobre qué hacer si rechazamos la cobertura de servicios o medicamentos y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.

C. Nuestra responsabilidad de proteger su información médica personal (PHI)

Protegemos su información médica personal (PHI, por sus siglas en inglés), tal como lo requieren las leyes federales y estatales.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Su PHI incluye la información que nos brindó cuando se inscribió en este plan. También incluye su historia clínica y otra información médica y de la salud.

Usted tiene derecho a obtener información y a controlar cómo se utiliza su PHI. Le proporcionamos un aviso escrito en el que también se informa sobre estos derechos. Este aviso se denomina "Aviso de Prácticas de Privacidad". Este aviso, además, explica cómo protegemos la privacidad de su PHI.

C1. Cómo protegemos su PHI

Nos aseguramos de que las personas no autorizadas no vean ni cambien sus expedientes.

Con excepción de los casos que se indican a continuación, no le proporcionamos su PHI a ninguna persona que no le brinde atención ni pague su atención. Si lo hacemos, se nos exige que obtengamos un permiso escrito de su parte antes de hacerlo. Usted, o alguna persona que tenga facultades legales para tomar decisiones en su nombre, puede conceder el permiso escrito.

En determinados casos, no se nos exige obtener su permiso escrito primero. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por ley.

- Estamos obligados a divulgar su PHI a agencias gubernamentales que controlan la calidad de nuestra atención.
- Estamos obligados a proporcionar a Medicare o a Healthy Connections Medicaid su PHI. Si Medicare o Healthy Connections Medicaid divulgan su PHI para investigaciones u otros usos, lo harán conforme a las leyes federales o estatales.

C2. Tiene derecho a ver su historia clínica

Usted tiene derecho a ver su historia clínica y a obtener una copia de ella. Podemos cobrarle para realizar una copia de su historia clínica.

Tiene derecho a solicitarnos que actualicemos o corrijamos su historia clínica. Si nos lo solicita, analizaremos la situación con su proveedor de atención de salud para decidir si se deben hacer los cambios.

Tiene derecho a saber si se compartió su PHI con otras personas y cómo se hizo.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su PHI, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

WELLCARE PRIME BY ABSOLUTE TOTAL CARE (MEDICARE-MEDICAID PLAN) AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO CUIDADOSAMENTE.

Deberes de las entidades cubiertas

Wellcare Prime es una entidad cubierta conforme a las definiciones y regulaciones de la Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996. Wellcare Prime tiene la obligación legal de mantener la privacidad de su información médica protegida (PHI). Debemos entregarle este aviso. Este incluye nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI. Debemos cumplir con los términos del aviso actual. Debemos informarle cualquier violación de la confidencialidad de su PHI.

Este aviso describe cómo podemos utilizar y divulgar su PHI. Además, describe sus derechos a tener acceso, modificar y administrar su PHI, y cómo ejercer esos derechos. Se realizarán otros usos y divulgaciones de su PHI no descritos en este aviso solamente con su autorización por escrito.

Wellcare Prime se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer que el aviso revisado y modificado entre en vigor para la PHI que ya tenemos, así como también para cualquier PHI que recibamos en el futuro. Wellcare Prime revisará y distribuirá de inmediato este aviso siempre que haya un cambio importante en los siguientes puntos:

- Los usos o las divulgaciones
- Sus derechos
- Nuestras obligaciones legales
- Otras prácticas de privacidad establecidas en el aviso

Todos los avisos revisados estarán disponibles en nuestro sitio web o se enviarán por correo postal.

Protección interna de la PHI oral, escrita y electrónica:

Wellcare Prime protege su PHI. Disponemos de procesos de privacidad y seguridad para ayudarlo.

Estas son algunas de las maneras en que protegemos su PHI:

- Capacitamos a nuestro personal para que siga nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Les exigimos a nuestros socios comerciales que cumplan con los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos la seguridad de nuestras oficinas.
- Comunicamos su PHI a las personas que la necesitan, solo por motivos comerciales.
- Conservamos la seguridad de su PHI cuando la enviamos o guardamos de manera electrónica.
- Utilizamos tecnología para impedir que las personas equivocadas accedan a su PHI.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Usos y divulgaciones permitidos de su PHI:

A continuación, se describe cómo podemos usar o divulgar su PHI sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento:** podemos usar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención médica que le proporcione tratamiento, para coordinar su tratamiento entre proveedores o para ayudarnos a tomar decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.
- **Pago:** podemos utilizar su PHI o divulgarla para hacer pagos de beneficios por los servicios de atención de salud que se le hayan proporcionado. Podemos divulgar su PHI a otro plan de salud, a un proveedor de atención de salud o a otra entidad sujeta a las reglas federales de privacidad para realizar un pago. Las actividades de pago pueden incluir el procesamiento de reclamos, la determinación de la elegibilidad o la cobertura para los reclamos y la revisión de la necesidad médica de los servicios.
- **Operaciones de atención médica:** podemos utilizar y divulgar su PHI para realizar nuestras operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir prestación de servicio al cliente, respuesta a reclamos y apelaciones, y administración de la atención y coordinación de la atención.

Además, en nuestras operaciones de atención de salud, podemos divulgar PHI a socios comerciales. Estableceremos acuerdos escritos con estos socios para proteger la privacidad de su PHI. Podemos divulgar su PHI a otra entidad sujeta a las reglas federales de privacidad. La entidad también debe tener una relación con usted en cuanto a las operaciones de atención de salud. Esto incluye lo siguiente:

- actividades de evaluación y mejoramiento de la calidad;
 - revisión de competencias o antecedentes de los profesionales de la salud;
 - administración de casos y coordinación de la atención;
 - detección o prevención de fraudes y abusos en la atención de salud.
- **Divulgaciones del plan de salud de grupo/patrocinador del plan:** podemos divulgar la información médica protegida a un patrocinador del plan de salud de grupo, como un empleador u otra entidad que le esté proporcionando un programa de atención médica, si el patrocinador ha aceptado ciertas restricciones sobre cómo utilizará o divulgará la información de salud protegida (como acordar no utilizar la información de salud protegida para las acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

Otras divulgaciones permitidas o necesarias de la PHI:

- **Actividades de recaudación de fondos:** podemos utilizar o divulgar su PHI para actividades de recaudación de fondos, como recaudar dinero para una fundación caritativa o una entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



por las actividades de recaudación, le daremos la oportunidad de no participar o dejar de recibir dichas comunicaciones en el futuro.

- **Propósitos de suscripción:** podemos utilizar o divulgar su PHI con fines de suscripción, como para tomar una determinación sobre un pedido o solicitud de cobertura. Si usamos o divulgamos su PHI para los propósitos de contratación, tenemos prohibido usar o divulgar su información genética en el proceso de contratación.
- **Recordatorios de citas o alternativas de tratamiento:** podemos utilizar su PHI y divulgarla a fin de recordarle que tiene una cita para recibir tratamiento y atención médica con nosotros o a fin de proporcionarle información sobre alternativas de tratamientos u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar o para adelgazar.
- **Según lo exija la ley.** Si las leyes federales, estatales o locales exigen el uso o la divulgación de su PHI, debemos usar o divulgar esta información, en la medida en que el uso o la divulgación cumplan con esa ley y esté limitado a sus fines. Si existieran diferencias entre dos o más leyes o regulaciones sobre el mismo uso o divulgación, prevalecerán las leyes o regulaciones más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su PHI a una autoridad de salud pública a fin de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades. Podemos divulgar su PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para asegurar la calidad, seguridad o efectividad de los productos o servicios supervisados por la FDA.
- **Víctimas de abuso y negligencia.** Podemos divulgar su PHI a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes si consideramos razonablemente que se trata de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- **Procedimientos judiciales y administrativos:** podemos divulgar su PHI en procedimientos judiciales y administrativos. Es posible que también se nos solicite divulgar su PHI para responder a una citación, solicitud de exhibición de pruebas u otras solicitudes similares.
- **Aplicación de la ley:** podemos divulgar la PHI pertinente a un funcionario de aplicación de la ley cuando se nos solicite a fin de responder a un delito.
- **Forenses, médicos examinadores y directores de funerarias.** Podemos divulgar su PHI a un forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su PHI a directores de funerarias, según sea necesario, para que realicen sus actividades.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Donación de órganos, ojos y tejidos:** podemos divulgar su PHI a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su PHI a quienes trabajan en la procuración, el mantenimiento de bancos o el trasplante de órganos, ojos y tejidos cadavéricos.
- **Amenazas a la salud y la seguridad.** Podemos usar o divulgar su PHI si creemos, de buena fe, que el uso o la divulgación son necesarios para evitar o minimizar una amenaza inminente y grave para la salud o seguridad pública o de una persona.
- **Funciones gubernamentales especiales.** Si pertenece a las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su PHI en caso de que lo soliciten las autoridades militares. También podemos divulgar su PHI a funcionarios federales autorizados para la seguridad nacional, actividades de inteligencia; el Departamento Estatal para determinaciones de adecuación médica, la protección del Presidente; y otras personas autorizadas, según lo requiera la ley.
- **Indemnización por accidentes y enfermedades laborales:** podemos divulgar su PHI para cumplir con leyes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales, u otros programas similares establecidos por la ley que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, sin importar quién es el culpable.
- **Situaciones de emergencia.** En situaciones de emergencia, o si no está en condiciones de hacerlo o no está presente, podemos divulgar su PHI a un familiar, amigo personal cercano, una agencia autorizada de servicios médicos en casos de desastre o cualquier otra persona identificada previamente por usted. Usaremos nuestro juicio profesional y experiencia para determinar si la divulgación es conveniente para usted. Si lo es, solo divulgaremos la PHI que sea directamente pertinente a la atención que le brinda la persona.
- **Reclusos:** Si usted es un recluso de una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario del orden público, podemos divulgar su PHI a la institución correccional o al funcionario del orden público, cuando dicha información sea necesaria para que la institución le proporcione atención médica; para proteger su salud o seguridad o la salud o seguridad de otros; o para la seguridad de la institución correccional.
- **Investigación.** En ciertas circunstancias, podemos divulgar su PHI a investigadores, siempre y cuando se haya aprobado el estudio de investigación clínica y se hayan tomado medidas para asegurar la privacidad y protección de su PHI.

Usos y divulgaciones de su PHI que requieren su autorización por escrito

Estamos obligados a obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI, con excepciones limitadas, por los siguientes motivos:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Venta de la PHI:** le solicitaremos su aprobación por escrito antes de realizar cualquier divulgación que se considere una venta de su PHI. “Venta de PHI” significa que recibimos un pago por divulgar la PHI.
- **Comercialización:** solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI con fines comerciales con excepciones limitadas, como cuando nos comunicamos en persona con usted o cuando ofrecemos regalos promocionales de valor nominal.
- **Notas de psicoterapia:** solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas con excepciones limitadas, como para un tratamiento determinado, pagos o funciones de operación de atención médica.

Usted tiene derecho a revocar su autorización, por escrito, en cualquier momento, excepto en la medida en que ya hayamos utilizado o divulgado su PHI en función de esa autorización inicial.

Derechos de las personas

A continuación, se describen sus derechos con relación a la PHI. Si quiere ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros. Para eso, use la información que aparece al final de este aviso.

- **Derecho a revocar una autorización:** puede revocar su autorización en cualquier momento. Dicha revocación de su autorización debe realizarse por escrito. La revocación entrará en vigor inmediatamente, salvo que ya hayamos tomado medidas en virtud de la autorización y antes de haber recibido su revocación por escrito.
- **Derecho a solicitar restricciones:** usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su PHI para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica, así como sobre las divulgaciones a personas que participan en su atención o en el pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. En la solicitud, deben figurar las restricciones que solicita y a quienes se aplican. No estamos obligados a aceptar esta solicitud. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud de restricción, a menos que la información sea necesaria para brindarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de PHI para el pago, o las operaciones de atención de salud, a un plan de salud cuando usted haya pagado de su bolsillo la totalidad del servicio o del artículo.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:** tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su PHI por medios alternativos o en lugares alternativos. Este derecho se aplica solamente si la información pudiera ponerlo en peligro si no se comunicara por los medios alternativos o al lugar alternativo que usted quiere. Usted no tiene que explicar los motivos de su solicitud, pero debe especificar que la información podría ponerlo en peligro si no se cambiaran el medio o el lugar de comunicación. Debemos cumplir con su solicitud si es razonable y especifica los medios alternativos o el lugar alternativo al que debemos enviar su PHI.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Derecho a leer o a obtener copias de su PHI:** usted tiene derecho, con algunas excepciones limitadas, a leer u obtener copias de la PHI que se encuentra en un conjunto de expedientes designados. Puede solicitarnos que le brindemos copias en otro formato que no sean fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que esto no sea posible. Para obtener acceso a su PHI, debe presentar una solicitud por escrito. Si rechazamos su solicitud, se lo explicaremos por escrito y le informaremos si los motivos para el rechazo pueden ser revisados. También le informaremos cómo solicitar dicha revisión o si el rechazo no puede ser revisado.
- **Derecho a modificar su PHI:** usted tiene derecho a solicitar que enmendemos o cambiemos su PHI si cree que contiene información incorrecta. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe explicar los motivos por los que debe modificarse la información. Podemos rechazar su solicitud por ciertos motivos, por ejemplo, si nosotros no creamos la información que quiere modificar, y el creador de la PHI puede hacer la modificación. Si rechazamos su solicitud, se lo explicaremos por escrito. Puede responder con una declaración que indique que no está de acuerdo con nuestra decisión, y adjuntaremos su declaración a la PHI que solicitó que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud de modificar la información, haremos los esfuerzos posibles para comunicarle la modificación a los demás, incluidas las personas que usted mencione, y para incluir los cambios en las futuras divulgaciones de esa información.
- **Derecho a recibir un informe de las divulgaciones:** usted tiene derecho a recibir una lista de todas las oportunidades en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su PHI en los últimos 6 años. Este derecho no se aplica a la divulgación para tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, ni a las divulgaciones que usted autorizó, ni a otras actividades determinadas. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en los costos por responder a esas solicitudes adicionales. Le brindaremos más información sobre nuestras tarifas cuando realice la solicitud.
- **Derecho a presentar un reclamo:** si usted considera que se violaron sus derechos de privacidad o que no respetamos nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentar un reclamo ante nosotros por teléfono mediante la información de contacto que aparece al final de este aviso.

Además, puede presentar un reclamo ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. y la Oficina de Derechos Civiles. Para hacerlo, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al **1-800-368-1019**, (TTY: 1-800-537-7697) o visite www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

NO HAREMOS NADA CONTRA USTED POR PRESENTAR UN RECLAMO.

- **Derecho a recibir una copia de este aviso:** puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento mediante la lista de información de contacto que aparece al final del aviso. Si recibe este aviso a través de nuestro sitio web o por correo electrónico, también tiene derecho a solicitar una copia impresa.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Información de contacto

Si tiene preguntas sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o cómo ejercer sus derechos, puede comunicarse con nosotros por escrito. También puede comunicarse con nosotros por teléfono. Para hacerlo, use la información de contacto que aparece a continuación.

Wellcare Prime by Absolute Total Care
Attn: Privacy Official
100 Center Point Circle, Suite 100
Columbia, SC 29210

También puede llamar a Wellcare Prime al número que figura en la parte inferior de la página.

D. Nuestra responsabilidad de brindarle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos

Como afiliado a Wellcare Prime, usted tiene derecho a recibir información de parte nuestra. Si no habla inglés, contamos con los servicios gratuitos de un intérprete para responder las preguntas que tenga sobre nuestro plan de salud. Para recibir los servicios de un intérprete, llámenos al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Este es un servicio gratuito. Además tenemos material impreso disponible en español. También podemos proporcionarle información en braille, en audio o en letra grande.

Para recibir siempre este documento y otros materiales en otro idioma o formato, en la actualidad y en el futuro, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Esto se denomina “solicitud permanente”. Registraremos su elección. También debe hacerlo si posteriormente quiere cambiar el idioma o el tipo de formato. Encontrará el número de teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado en la parte inferior de esta página. También puede enviar un correo electrónico a ATC_SC_MMP@centene.com.

Si quiere obtener información acerca de cualquiera de los siguientes temas, llame al Departamento de Servicios al Afiliado:

- Información sobre cómo elegir o cambiar de planes.
- Nuestro plan, incluido lo siguiente:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



- información financiera
- información sobre cómo hemos sido calificados por los afiliados al plan;
- información sobre cuántas apelaciones presentaron los afiliados
- información sobre cómo abandonar el plan.
- Nuestros proveedores de la red y nuestras farmacias de la red, incluido lo siguiente:
 - información sobre cómo elegir o cambiar los proveedores de cuidado primario
 - calificaciones de nuestros proveedores y farmacias de la red
 - información sobre cómo pagamos a los proveedores de la red
 - una lista de los proveedores y las farmacias de la red del plan, en el *Directorio de Farmacias y Proveedores*. Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores o nuestras farmacias, llame al Departamento de Servicios al Afiliado o visite nuestro sitio web, que figura en la parte inferior de la página.
- servicios cubiertos (consulte los Capítulos 3 y 4) y medicamentos (consulte los Capítulos 5 y 6) y normas que debe seguir, que incluyen lo siguiente:
 - servicios y medicamentos cubiertos por el plan;
 - límites de cobertura y medicamentos
 - reglas que usted debe cumplir para obtener servicios y medicamentos cubiertos
- motivo por el cual algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto (consulte el Capítulo 9) que incluye solicitarnos lo siguiente:
 - la presentación por escrito de los motivos por los cuales algo no está cubierto
 - el cambio de una decisión que hayamos tomado
 - el pago de una factura que recibió

Como afiliado a Wellcare Prime, usted tiene derecho a recibir información oportuna de parte nuestra sobre todo cambio en el plan. Esto incluye obtener la información escrita que figura en sus materiales de orientación una vez al año y recibir notificaciones de todo cambio importante en estos materiales 30 días antes de que se produzcan dichos cambios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



E. Los proveedores de la red no pueden facturarle directamente a usted

Usted tiene derechos financieros. Los médicos, hospitales y otros proveedores de la red no pueden obligarlo a que pague los servicios cubiertos. Tampoco pueden cobrarle a usted si le pagamos al proveedor menos de lo que nos cobra. Para saber qué debe hacer si un proveedor de la red intenta cobrarle un servicio cubierto, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 145.

Tiene derecho a no verse obligado a pagar costos que son responsabilidad de Wellcare Prime.

Tiene derecho a que no le cobren ninguna distribución de costos (copagos y deducibles) por los servicios de Medicare Parte A y Parte B.

F. Tiene derecho a abandonar nuestro plan en cualquier momento

Nadie puede obligarlo a permanecer en nuestro plan si ya no lo quiere.

- Tiene derecho a recibir la mayor parte de los servicios de atención de salud a través de Original Medicare o un Medicare Advantage Plan.
- Puede obtener los beneficios de medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D a través de un plan de medicamentos que requieren receta médica o un Medicare Advantage Plan.
- Si abandona el plan, obtendrá los beneficios de Healthy Connections Medicaid en la forma en que solía obtenerlos antes de inscribirse. Se ofrecerán a través del pago por servicio de Healthy Connections Medicaid.
- Consulte el Capítulo 10, Sección C, página 232, para obtener más información sobre cuándo puede inscribirse en un nuevo Medicare Advantage Plan o en un plan de beneficios de medicamentos recetados.

G. Su derecho a tomar decisiones sobre su atención de salud

G1. Su derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a tomar decisiones sobre su atención de salud

Usted tiene derecho a obtener toda la información de parte de sus médicos y otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicarle su afección y sus opciones de tratamiento de una manera que usted pueda comprender. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- **Conocer su estado de salud.** Usted tiene derecho a que se le brinde información completa y precisa sobre su estado de salud.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



- **Conocer sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre todos los tipos de tratamiento.
- **Conocer los riesgos.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre cualquier riesgo. Se le debe informar con anticipación si el servicio o tratamiento forman parte de un experimento de investigación. Usted tiene derecho a rechazar tratamientos experimentales.
- **Obtener una segunda opinión.** Tiene derecho a consultar con otro médico antes de decidir sobre un tratamiento.
- **Rechazar.** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento. Esto incluye el derecho a dejar un hospital u otro centro médico, aun cuando su médico le recomiende que no lo haga. También tiene derecho a dejar de tomar un medicamento. Si usted rechaza un tratamiento o deja de tomar un medicamento, no lo sacaremos del plan. Sin embargo, si rechaza un tratamiento o deja de tomar un medicamento, usted acepta la responsabilidad total de lo que le ocurra.
- **Solicitar que le expliquemos por qué un proveedor rechaza la atención.** Usted tiene derecho a recibir una explicación de parte nuestra si un proveedor le negó la atención que usted considera que debe recibir.
- **Solicitar que cubramos un servicio o medicamento que se le negó o que, en general, no está cubierto.** Esto se denomina decisión de cobertura. En el Capítulo 9, Sección F4, página 201, se indica cómo solicitar una decisión de cobertura al plan.
- **Ser invitado a involucrar a los cuidadores y familiares en las conversaciones y decisiones sobre su tratamiento.**
- **Ser informado por adelantado y por escrito sobre si lo transfieren a otra ubicación para recibir tratamiento, así como sobre el motivo de la transferencia.**

G2. Su derecho a decir lo que quiere que suceda si pierde la capacidad de tomar decisiones sobre su atención de salud

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre la atención de salud por sí mismas. Antes de que esto le ocurra a usted, puede hacer lo siguiente:

- Completar un formulario escrito para **concederle a una persona el derecho a tomar decisiones sobre la atención de salud en su nombre.**
- **Darle instrucciones escritas a sus médicos** sobre la manera en que prefiere que ellos manejen su atención de salud si usted pierde la capacidad para tomar decisiones por sí mismo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



El documento legal que puede usar para dar instrucciones se denomina instrucción anticipada. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y diferentes formas de denominarlas. El testamento vital y el poder notarial para atención médica son ejemplos de este tipo de documentos.

No tiene la obligación de utilizar una instrucción anticipada, pero puede hacerlo si lo prefiere. Debe hacer lo siguiente:

- **Obtener el formulario.** Puede pedirle un formulario a su médico, coordinador de atención, abogado, agencia de servicios legales o trabajador social. Las organizaciones que brindan información sobre Medicare o Healthy Connections Medicaid, como I-CARE (el programa de Seguro de Salud del Estado de South Carolina o SHIP), también pueden tener formularios de instrucciones anticipadas.
- **Completarlo y firmarlo.** El formulario es un documento legal. Considere consultar a un abogado para que lo ayude a prepararlo.
- **Entregar copias a las personas que deben saber de su existencia.** Usted debe entregarle una copia del formulario a su médico. Además, debe entregarle una copia a la persona que designe para tomar decisiones por usted. Es recomendable que también entregue copias a amigos cercanos o a familiares. Conserve una copia en su hogar.
- Si será hospitalizado y firmó una instrucción anticipada, **lleve una copia al hospital.**

En el hospital, le preguntarán si ha firmado un formulario de instrucción anticipada y si lo tiene con usted.

Si no lo ha hecho, el hospital tiene formularios disponibles, y le preguntarán si quiere firmar uno.

Recuerde que es su decisión completar o no una instrucción anticipada.

G3. Qué hacer si no se cumplen sus instrucciones

Si usted firmó una instrucción anticipada y considera que un médico o un hospital no cumplieron con lo establecido allí, puede presentar un reclamo ante su coordinador de atención o la Defensoría de Healthy Connections Prime.

H. Su derecho a opinar sobre cómo se administra el plan

Si quiere compartir su opinión sobre cómo se está administrando el plan, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página para comunicarse con nosotros.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



I. Su derecho a presentar reclamos y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado

En el Capítulo 9, Sección C, página 176 se le indica qué puede hacer si tiene problemas o inquietudes sobre la atención o los servicios cubiertos. Por ejemplo, podría solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura, presentarnos una apelación para el cambio de una decisión de cobertura o presentar un reclamo.

Tiene derecho a obtener información sobre las apelaciones y los reclamos que otros afiliados hayan presentado contra nuestro plan. Si quiere obtener esta información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

I1. Qué puede hacer si considera que lo están tratando injustamente o desea obtener más información acerca de sus derechos

Si cree que lo han tratado injustamente, y ese trato **no** está relacionado con los motivos de discriminación que se detallan en el Capítulo 11 de este manual, o si quiere obtener más información acerca de sus derechos, llame a los siguientes recursos:

- Departamento de Servicios al Afiliado.
- I-CARE, el State Health Insurance Assistance Program (SHIP). Para obtener detalles sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte el Capítulo 2, Sección E, página 26.
- La Defensoría de Healthy Connections Prime. Para obtener detalles sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte el Capítulo 2, Sección I, página 30.
- Medicare: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. (También puede consultar o descargar la publicación “Medicare Rights & Protections” (Sus Derechos y Protecciones en Medicare) que se encuentra en el sitio web de Medicare: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
- Healthy Connections Medicaid: 1-888-549-0820, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-842-3620.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



J. Sus responsabilidades como afiliado al plan

Como afiliado al plan, tiene las responsabilidades que se detallan a continuación. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

- **Lea el *Manual del Afiliado*** para obtener información sobre qué está cubierto y qué reglas debe cumplir a fin de obtener servicios y medicamentos cubiertos. A continuación, se detalla cómo obtener información adicional:
 - Servicios cubiertos: consulte el Capítulo 3, Sección A, páginas 34 y Capítulo 4, Sección A, página 55. Estos capítulos le indican lo que está cubierto, lo que no está cubierto, las reglas que se deben cumplir y lo que usted paga.
 - Medicamentos cubiertos: consulte el Capítulo 5, Sección A, página 118 y el Capítulo 6, Sección C, página 141.
- **Participe en un examen de salud inicial** en el momento de la inscripción en el plan. Si quiere obtener más información, consulte el Capítulo 1, Sección F, página 11, o llame al Departamento de Servicios al Afiliado.
- **Participe en una evaluación integral** dentro de los primeros 60 o 90 días de la afiliación. Si quiere obtener más información, consulte el Capítulo 1, Sección F, página 11, o llame al Departamento de Servicios al Afiliado.
- **Infórmenos sobre cualquier otra cobertura de salud o de medicamentos que requieren receta médica** que tenga. Se nos exige asegurarnos de que usted utilice todas las opciones de cobertura cuando recibe atención de salud. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si tiene otra cobertura.
- **Informe al médico y a otros proveedores de atención de salud** que usted está inscrito en nuestro plan. Muestre su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado cada vez que obtenga servicios o medicamentos.
- **Ayude a sus médicos** y otros proveedores de atención de salud a brindarle la mejor atención.
 - Bríndeles la información que necesitan sobre usted y su salud. Conozca todo lo que pueda sobre sus problemas de salud. Siga los planes y las instrucciones de tratamiento acordados entre usted y sus proveedores.
 - Asegúrese de que sus médicos y otros proveedores conozcan todos los medicamentos que usted está tomando. Esto incluye los medicamentos que requieren receta médica, los de venta libre, las vitaminas y los suplementos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si tiene preguntas, hágalas. Sus médicos y otros proveedores deben explicarle las cosas de una manera que usted pueda comprender. Si hace alguna pregunta y no entiende la respuesta, vuelva a preguntar.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros afiliados respeten los derechos de los demás pacientes. También esperamos que usted actúe con respeto en el consultorio del médico, los hospitales y los consultorios de otros proveedores.
- **Pague lo que debe.** Como afiliado al plan, usted es responsable de los siguientes pagos:
 - Primas de Medicare Parte A y Medicare Parte B. Para la mayoría de los afiliados a Wellcare Prime, Healthy Connections Medicaid paga las primas de la Parte A y la Parte B.
 - Para algunos servicios y apoyo a largo plazo o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo en el momento de obtener el servicio o el medicamento. Esto es un copago (un monto fijo). En el Capítulo 4, Sección E, página 106, se le indica lo que debe pagar por sus servicios y apoyo a largo plazo. En el Capítulo 6, Sección C, página 141, se detalla lo que debe pagar por sus medicamentos.
- **Infórmenos si se muda.** Si se va a mudar, es importante que nos lo informe de inmediato. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado.
 - **Si se muda fuera del área de servicios, ya no podrá permanecer en este plan.** Solo las personas que vivan en nuestra área de servicios se pueden inscribir en Wellcare Prime. En el Capítulo 1, Sección D, página 8, se le informa sobre nuestra área de servicios.
 - Podemos ayudarlo a determinar si se mudará o no fuera del área de servicios.
 - Además, asegúrese de informarles a Medicare y Healthy Connections Medicaid acerca de su nueva dirección cuando se mude. Consulte el Capítulo 2, Sección H, página 29, para encontrar los números de teléfono de Medicare y de Healthy Connections Medicaid.
 - **Si se muda dentro de nuestra área de servicios, también debemos estar al tanto.** Necesitamos mantener actualizado su registro de afiliación y saber cómo comunicarnos con usted.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite mmp.absolutetotalcare.com.



- **Pago de los montos correspondientes a la recuperación de patrimonio después de su muerte**
 - La recuperación de patrimonio es el monto que ciertos afiliados le deben a Healthy Connections Medicaid después de su muerte.
 - No le deberá dinero a su plan, pero es posible que le deba dinero a Healthy Connections Medicaid por servicios que obtuvo antes de unirse a nuestro plan.
 - El plan no está autorizado a cobrar la recuperación de patrimonio después de su muerte, pero le notificaremos a Healthy Connections Medicaid sobre su fallecimiento.
 - Si, al morir, usted le debía dinero a Healthy Connections Medicaid, el estado puede cobrar una recuperación de patrimonio del dinero o los bienes que usted tenía.
- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado para solicitar ayuda si tiene preguntas o inquietudes.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 9: Qué debe hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones y reclamos)

Introducción

Este capítulo le informa sobre sus derechos. Lea este capítulo para obtener información sobre cómo actuar si ocurre lo siguiente:

- Tiene un problema con el plan o un reclamo sobre este.
- Necesita un servicio, artículo o medicamento que el plan determinó que no pagará.
- No está de acuerdo con una decisión que tomó el plan sobre su atención.
- Considera que los servicios finalizan demasiado pronto.

Si tiene un problema o una inquietud, simplemente necesita leer las partes de este capítulo que se aplican a su situación. Este capítulo está dividido en diferentes secciones para ayudarlo a encontrar fácilmente lo que está buscando.

Si tiene un problema relacionado con la salud o los servicios y el apoyo a largo plazo

Usted debe recibir la atención de salud, los medicamentos y los servicios y apoyo a largo plazo que su médico y otros proveedores determinan que son necesarios como parte de su plan de atención.

Si tiene un problema con su atención, puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime, al 1-844-477-4632, para recibir ayuda. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. La llamada es gratuita. En este capítulo, se explican las diversas opciones que usted tiene para tratar diferentes problemas y reclamos, pero siempre puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime si necesita asesoramiento sobre su problema.

La Defensoría de Healthy Connections Prime defiende a las personas de South Carolina. Si quiere conocer recursos adicionales para abordar sus inquietudes y formas de contacto, consulte el Capítulo 2, Sección I, página 30, para obtener más información sobre los programas de defensoría.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

Si quiere obtener más información, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Índice

A. Qué debe hacer si tiene un problema	174
A1. Acerca de los términos legales	174
B. Dónde puede llamar para solicitar ayuda.....	174
B1. Dónde puede obtener más información y asistencia	174
C. Problemas relacionados con sus beneficios	176
C1. ¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para presentar un reclamo?	176
D. Decisiones de cobertura y apelaciones.....	176
D1. Descripción general de decisiones de cobertura y apelaciones.....	176
D2. Cómo obtener ayuda con las decisiones de cobertura y las apelaciones.....	177
D3. Usar la sección de este capítulo que lo ayudará.....	178
E. Problemas relacionados con servicios, artículos y medicamentos (no son medicamentos de la Parte D)	180
E1. Cuándo utilizar esta sección	180
E2. Cómo solicitar una decisión de cobertura.....	182
E3. Apelación de Nivel 1 para servicios, artículos y medicamentos (no para medicamentos de la Parte D).....	185
E4. Apelación de nivel 2 para servicios, artículos y medicamentos (no para medicamentos de la Parte D).....	190
E5. Problemas con pagos	195
F. Medicamentos de la Parte D.....	196
F1. Qué debe hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si quiere solicitarnos un reembolso por un medicamento de la Parte D.....	196
F2. Qué es una excepción	199
F3. Datos importantes acerca de cómo solicitar excepciones	200

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F4. Cómo solicitar una decisión de cobertura sobre un medicamento de la Parte D o un reembolso por un medicamento de la Parte D, incluida una excepción 201

F5. Apelación de nivel 1 para medicamentos de la Parte D 205

F6. Apelación de nivel 2 para medicamentos de la Parte D 208

G. Cómo solicitar cobertura para una hospitalización más prolongada..... 209

G1. Información sobre sus derechos de Medicare..... 210

G2. Apelación de nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria..... 211

G3. Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta del hospital 213

G4. Qué sucede si no cumple con el plazo para una apelación 214

H. Qué hacer si considera que sus servicios de cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) terminan demasiado pronto 217

H1. Le informaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura..... 217

H2. Apelación de nivel 1 para continuar con su atención 218

H3. Apelación de nivel 2 para continuar con su atención 220

H4. Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su apelación de nivel 1 221

I. Cómo llevar su apelación más allá del nivel 2 223

I1. Pasos siguientes para servicios y artículos de Medicare..... 223

I2. Pasos siguientes para servicios y artículos de Healthy Connections Medicaid 224

J. Cómo presentar un reclamo..... 224

J1. Qué tipos de problemas deberían ser reclamos..... 224

J2. Reclamos internos..... 226

J3. Reclamos externos..... 228

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



A. Qué debe hacer si tiene un problema

Este capítulo le indica qué hacer si tiene un problema relacionado con el plan, los servicios o el pago. Medicare y Healthy Connections Medicaid aprobaron estos procesos. Cada proceso consta de una serie de reglas, procedimientos y plazos que nosotros y usted debemos respetar.

A1. Acerca de los términos legales

Existen términos legales difíciles que se utilizan para algunas de las reglas y los plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos pueden resultar difíciles de comprender; por lo tanto, hemos reemplazado ciertos términos legales con palabras más simples. Utilizamos la menor cantidad de abreviaturas posible.

Por ejemplo, usaremos lo siguiente:

- “presentar un reclamo” en lugar de “presentar una queja formal”;
- “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización”, “determinación de beneficios”, “determinación de riesgo” o “determinación de cobertura”;
- “decisión rápida sobre la cobertura” en lugar de “determinación acelerada”.

Debido a que el conocimiento de los términos legales apropiados puede ayudarlo a comunicarse con mayor claridad, también se los proporcionamos.

B. Dónde puede llamar para solicitar ayuda

B1. Dónde puede obtener más información y asistencia

A veces, puede resultar confuso iniciar o seguir el proceso para abordar un problema. Esto puede ocurrir si usted no se siente bien o tiene poca energía. Otras veces, tal vez no tenga el conocimiento necesario para dar el paso siguiente.

Puede obtener ayuda a través de la Defensoría de Healthy Connections Prime

Si necesita ayuda, puede comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime. La Defensoría de Healthy Connections Prime es un programa de defensoría que puede responder sus preguntas y ayudarlo a comprender qué debe hacer para solucionar un problema. La Defensoría de Healthy Connections Prime no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Este programa puede ayudarlo a comprender qué proceso debe utilizar. El número de teléfono de la Defensoría de Healthy Connections Prime es 1-844-477-4632. Los usuarios de

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



TTY deben llamar al 711. Esta llamada y los servicios son gratuitos. Consulte el Capítulo 2, Sección I, página 30, para obtener más información sobre los programas de defensoría.

Puede obtener ayuda del State Health Insurance Assistance Program (SHIP)

También puede llamar al State Health Insurance Assistance Program (SHIP). Los asesores de SHIP pueden responder a sus preguntas y ayudarlo a entender qué hacer para lidiar con su problema. El SHIP no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Cuenta con asesores capacitados en todos los estados, y los servicios son gratuitos. En South Carolina, el SHIP se denomina I-CARE, que quiere decir programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores. El número de teléfono de I-CARE es 1-800-868-9095 y su sitio web es aging.sc.gov/programs-initiatives/medicare-and-medicare-fraud. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Estas llamadas y los servicios son gratuitos.

Cómo obtener ayuda de Medicare

Puede llamar a Medicare directamente para que lo ayuden a resolver sus problemas. A continuación, se presentan dos maneras de obtener ayuda de Medicare:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. TTY: 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.
- Visite el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).

Cómo obtener asistencia de Healthy Connections Medicaid

Puede llamar a Healthy Connections Medicaid directamente para que lo ayuden a resolver sus problemas. Estas son algunas formas en las que puede obtener asistencia de Healthy Connections Medicaid:

- Llame a Healthy Connections Medicaid, al 1-888-549-0820, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. TTY: 1-888-842-3620. La llamada es gratuita.
- Visite el sitio web de Healthy Connections Medicaid (www.scdhhs.gov).

Cómo obtener ayuda de otros recursos

Puede obtener ayuda de otros recursos, como los que se enumeran a continuación:

- Protección y Defensoría para Personas con Discapacidades (P&A, por sus siglas en inglés), número gratuito, 1-866-275-7273. TTY: 1-866-232-4525
- Servicios legales de South Carolina, número gratuito, 1-888-346-5592.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés): KEPRO; número gratuito 1-888-317-0751 (TTY: 711). Para obtener más información, consulte el Capítulo 2, Sección F, página 27.

C. Problemas relacionados con sus beneficios

C1. ¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para presentar un reclamo?

Si tiene un problema o una inquietud, simplemente necesita leer las partes de este capítulo que se aplican a su situación. El siguiente cuadro lo ayudará a encontrar la sección específica de este capítulo para su problema o reclamo.

¿El problema o la inquietud están relacionados con los beneficios o la cobertura? (Esto incluye problemas sobre si cierta atención médica (artículos médicos, servicios y medicamentos de la Parte B que requieren receta) está cubierta o no, sobre la forma en que está cubierta y los problemas relacionados con el pago de la atención médica).	
Sí.	No.
<p>Mi problema está relacionado con los beneficios o la cobertura.</p> <p>Consulte la Sección D: “Decisiones de cobertura y apelaciones”, en la página 176.</p>	<p>Mi problema no está relacionado con los beneficios ni la cobertura.</p> <p>Vaya a la Sección J: “Cómo presentar un reclamo”, en la página 224.</p>

D. Decisiones de cobertura y apelaciones

D1. Descripción general de decisiones de cobertura y apelaciones

El proceso para solicitar decisiones de cobertura y hacer apelaciones se ocupa de los problemas relacionados con sus beneficios y cobertura para su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B que requieren receta, incluido el pago).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



¿Qué es una decisión de cobertura?

Una decisión de cobertura es una decisión inicial que tomamos acerca de los beneficios y la cobertura, o acerca del monto que pagaremos por sus servicios médicos, artículos o medicamentos. Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto debemos pagar.

Si usted o su médico no están seguros de si Medicare o Healthy Connections Medicaid cubren un servicio, un artículo o un medicamento, ambos pueden solicitarnos una decisión de cobertura antes de que el médico le brinde el servicio, artículo o medicamento.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos nuestra decisión si considera que hemos cometido un error. Por ejemplo, podríamos decidir que un servicio, un artículo o un medicamento que usted necesita no están cubiertos o que ya no están cubiertos por Medicare o Healthy Connections Medicaid. Si usted o su médico no están de acuerdo con nuestra decisión, pueden presentar una apelación.

D2. Cómo obtener ayuda con las decisiones de cobertura y las apelaciones

¿A quién debo llamar para obtener ayuda con las decisiones de cobertura o la presentación de una apelación?

Puede solicitarle ayuda a cualquiera de los siguientes:

- Llame al **Departamento de Servicios al Afiliado** al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Llame a la **Defensoría de Healthy Connections Prime** para recibir ayuda en forma gratuita. La Defensoría de Healthy Connections Prime ayuda a las personas inscritas en Healthy Connections Prime con problemas relacionados con los servicios y la facturación. El número de teléfono es 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- Llame al **State Health Insurance Assistance Program (SHIP)**, denominado I-CARE en South Carolina, para obtener ayuda gratuita. El SHIP es una organización independiente. No está relacionada con este plan. El número de teléfono es 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- Hable con **su médico u otro proveedor**. Su médico u otro proveedor pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación en su nombre.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Hable con un **amigo o con un familiar** y pídale que lo represente. Puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante, para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si usted quiere que un amigo, un familiar u otra persona sea su representante, llame al Departamento de Servicios al Afiliado y pida el formulario de Designación de un Representante. También puede obtener el formulario en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en <https://mmp.absolutetotalcare.com/resources.html>. El formulario le otorga a la persona un permiso para actuar en su nombre. Usted debe entregarnos una copia del formulario firmado.
- Asimismo, **tiene derecho a contratar a un abogado** para que lo represente. Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de referencias. Algunos grupos legales le brindarán servicios legales gratuitos si reúne los requisitos. Si quiere que un abogado lo represente, deberá completar el formulario de Designación de un Representante.
 - Sin embargo, **no se requiere que contrate a un abogado** para solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura ni para presentar una apelación.

D3. Usar la sección de este capítulo que lo ayudará

Hay cuatro tipos de situaciones diferentes que incluyen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene diferentes reglas y plazos. Nosotros dividimos este capítulo en diferentes secciones para ayudarlo a encontrar las reglas que debe cumplir. **Solo debe leer la sección que se aplica a su problema.**

- En la **Sección E, en la página 180**, se le brinda información si tiene problemas relacionados con servicios, artículos y medicamentos (pero **no** con medicamentos de la Parte D). Por ejemplo, recurra a esta sección si ocurre lo siguiente:
 - No obtiene la atención médica que quiere y considera que esta atención está cubierta por nuestro plan.
 - Nosotros no aprobamos servicios, artículos o medicamentos que su médico quiere proporcionarle, y usted considera que esta atención debe estar cubierta.
 - **NOTA:** Solo recurra a la Sección E si estos medicamentos **no** están cubiertos por la Parte D. Los medicamentos que, en la *Lista de Medicamentos Cubiertos*, también conocida como Lista de Medicamentos, se indican con “NT” **no** están cubiertos por la Parte D. Consulte la Sección F, en la

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



página 196 para obtener más información sobre las apelaciones relacionadas con medicamentos de la Parte D.

- Usted recibió atención o servicios médicos que considera que deben estar cubiertos, pero nosotros no pagamos esta atención.
- Usted recibió y pagó servicios o artículos médicos que pensó que estaban cubiertos y quiere solicitar que le hagamos un reembolso.
- Se le informa que la cobertura de una atención que ha obtenido se reducirá o interrumpirá, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.
 - **NOTA:** Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés), usted debe leer otra sección de este capítulo debido a que se aplican reglas especiales a estos tipos de atención. Consulte la Sección G, en la página 209 y la Sección H, en la página 217.
- Su solicitud de decisión de cobertura será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Ejemplos de cuándo podríamos rechazar su solicitud: si su solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud por usted, pero no nos ha dado pruebas de que usted aceptó permitirles hacer la solicitud o si solicita que se retire su solicitud. Si descartamos una solicitud de decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explique por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de desestimación. Esta revisión es un proceso formal que se denomina apelación.
- La **Sección F, en la página 196** incluye información sobre los medicamentos de la Parte D. Por ejemplo, recurra a esta sección si ocurre lo siguiente:
 - Quiere solicitarnos que hagamos una excepción para cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra Lista de Medicamentos.
 - Quiere solicitar que anulemos limitaciones en la cantidad de medicamento que usted puede obtener.
 - Quiere solicitarnos que cubramos un medicamento que requiere autorización previa (PA, por sus siglas en inglés) o aprobación.
 - No aprobamos su solicitud o excepción, y usted y su médico, u otro profesional que expide recetas, consideran que debemos hacerlo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Quiere solicitar que paguemos un medicamento que requiere receta médica que ya ha comprado. (Esto es una solicitud de una decisión de cobertura sobre el pago).
- En la **Sección G, en la página 209** se le indica cómo solicitarnos que cubramos una hospitalización más prolongada si considera que el médico le da el alta demasiado pronto. Consulte esta sección si ocurre lo siguiente:
 - Usted está en el hospital y considera que el médico lo da el alta demasiado pronto.
- En la **Sección H, en la página 217** se le brinda información en caso de que considere que el cuidado de la salud en el hogar, el cuidado en un centro de enfermería especializada y los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) finalizan demasiado pronto.

Si no está seguro de qué sección debe utilizar, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.

Si necesita otro tipo de ayuda o información, llame a la Defensoría de Healthy Connections Prime, al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

E. Problemas relacionados con servicios, artículos y medicamentos (no son medicamentos de la Parte D)

E1. Cuándo utilizar esta sección

Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas relacionados con los servicios médicos, los servicios de salud del comportamiento y los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés). También puede consultar esta sección si tiene problemas relacionados con medicamentos que **no** están cubiertos por la Parte D, incluidos los medicamentos de Medicare Parte B. Los medicamentos que, en la Lista de Medicamentos, están marcados como “NT” **no** están cubiertos por la Parte D. Consulte la Sección F para obtener información sobre las apelaciones relacionadas con medicamentos de la Parte D.

Esta sección indica qué puede hacer si usted se encuentra en cualquiera de las cinco situaciones siguientes:

1. Considera que cubrimos los servicios médicos, de salud del comportamiento y los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) que necesita, pero no los está recibiendo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Qué puede hacer: Puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura. Consulte la Sección E2, en la página 182, para obtener información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura.

2. No aprobamos la atención que su médico quiere proporcionarle, y usted considera que deberíamos hacerlo.

Qué puede hacer: Puede apelar la decisión del plan de no aprobar la atención. Consulte la Sección E3, en la página 185, para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

3. Usted recibió los servicios o artículos que considera que cubrimos, pero no los pagaremos.

Qué puede hacer: Puede apelar la decisión del plan de no pagar. Consulte la Sección E3, en la página 185, para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

4. Usted recibió y pagó servicios o artículos que pensó que estaban cubiertos y quiere solicitar que le hagamos un reembolso por esos servicios o artículos.

Qué puede hacer: Puede solicitar que le hagamos un reembolso. Consulte la Sección E5, en la página 195, para obtener información sobre cómo solicitarnos el pago.

5. Redujimos o interrumpimos su cobertura para un determinado servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.

Qué puede hacer: Puede apelar nuestra decisión de reducir o interrumpir el servicio. Consulte la Sección E3, en la página 185, para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite mmp.absolutetotalcare.com.



NOTA: Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés), se aplican reglas especiales. Lea las Secciones G o H, en las páginas 209 y 217, para obtener más información.

E2. Cómo solicitar una decisión de cobertura

Cómo solicitar una decisión de cobertura para obtener servicios médicos, de salud del comportamiento o servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)

Para solicitar una decisión de cobertura, llámenos, escríbanos o envíenos un fax, o pídale a su representante o médico que nos solicite que tomemos una decisión.

- Puede llamarnos al 1-855-735-4398 TTY: 711. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Puede enviarnos un fax al 1-844-503-8866.
 - Para solicitudes de medicamentos de la Parte B, envíe un fax al: 1-844-941-1331
- Puede escribirnos a la siguiente dirección:

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)
100 Center Point Circle, Suite 100
Columbia, SC 29210

¿Cuánto tiempo demora obtener una decisión de cobertura?

En general, puede demorar hasta 14 días corridos a partir del momento de su solicitud, a menos que haya solicitado un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B. Si solicita un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B, tomaremos una decisión en un plazo de 72 horas como máximo a partir de la recepción de la solicitud. Si no le damos nuestra decisión en un plazo de 14 días corridos (o 72 horas para un medicamento recetado de Medicare Parte B), puede apelar.

A veces, necesitamos más tiempo. En ese caso, le enviaremos una carta para informarle que necesitamos hasta 14 días corridos más. En la carta se detalla por qué necesitamos más tiempo. No podemos demorar más tiempo para informarle una decisión si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



¿Puedo tener una decisión de cobertura más rápida?

Sí. Si necesita una respuesta más rápida debido a su estado de salud, solicítenos que tomemos una decisión rápida sobre la cobertura. Si aprobamos la solicitud, le notificaremos la decisión en un plazo de 72 horas (o de 24 horas para los medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B).

Sin embargo, a veces necesitamos más tiempo. En ese caso, le enviaremos una carta informándole que necesitamos hasta 14 días corridos más. En la carta se detalla por qué necesitamos más tiempo. No podemos demorar más tiempo para informarle una decisión si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.

El término legal para “decisión rápida sobre la cobertura” es “**determinación acelerada**”.

Cómo solicitar una decisión rápida sobre la cobertura:

- Si usted solicita una decisión rápida sobre la cobertura, primero llame o envíe un fax a nuestro plan para solicitarnos que cubramos la atención que quiere.
- Puede llamarnos al 1-855-735-4398 (TTY: 711) o enviarnos un fax al 1-844-503-8866. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Para obtener información sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección A, página 18.
- El médico o su representante también pueden llamarnos.

Estas son las reglas para solicitar una decisión rápida sobre la cobertura:

Usted debe cumplir con los dos requisitos siguientes para obtener una decisión rápida sobre la cobertura:

1. Puede obtener una decisión rápida sobre la cobertura **solo si solicita la cobertura de artículos o servicios médicos que aún no ha recibido.** (No puede pedir una decisión rápida sobre la cobertura si solicita el pago de artículos o servicios que ya recibió).
2. Puede obtener una decisión rápida sobre la cobertura **solo si el plazo estándar de 14 días corridos (o de 72 horas para medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B) podría causarle un daño grave a su salud o dañar la capacidad de sus funciones corporales.**

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si su médico considera que necesita una decisión rápida sobre la cobertura, tomaremos una automáticamente.
- Si usted solicita una decisión rápida sobre la cobertura, sin el respaldo del médico, nosotros decidiremos si es necesario que tomemos una decisión rápida sobre la cobertura.
 - Si decidimos que su afección médica no cumple con los requisitos para solicitar una decisión rápida sobre la cobertura, le enviaremos una carta. También utilizaremos el plazo estándar de 14 días corridos (o de 72 horas para medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B).
 - Esta carta le informará que, si su médico solicita una decisión rápida sobre la cobertura, la tomaremos automáticamente.
 - En la carta también se informará cómo presentar un “reclamo rápido” en caso de que optemos por tomar una decisión de cobertura estándar, en lugar de una decisión rápida sobre la cobertura. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de reclamos, incluidos los reclamos rápidos, consulte la Sección J, en la página 224.

Si la decisión de cobertura es “no”, ¿cómo lo sabré?

Si la respuesta es "no", le enviaremos una carta en la que se detallen las razones correspondientes.

- Si **rechazamos** su solicitud, usted tiene derecho a solicitarnos que cambiemos esta decisión mediante la presentación de una apelación. La presentación de una apelación implica que se nos solicita que revisemos nuestra decisión de rechazar la cobertura.
- Si decide presentar una apelación, significa que pasará al nivel 1 del proceso de apelaciones (lea la siguiente sección para obtener más información).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E3. Apelación de Nivel 1 para servicios, artículos y medicamentos (no para medicamentos de la Parte D)

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos nuestra decisión si considera que hemos cometido un error. Si usted, su médico u otro proveedor no están de acuerdo con nuestra decisión, pueden presentar una apelación. En todos los casos, debe comenzar su apelación en el nivel 1.

Si necesita ayuda durante el proceso de apelaciones, puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). La Defensoría de Healthy Connections Prime no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud.

¿Qué es una apelación de nivel 1?

Una apelación de nivel 1 es la primera apelación ante nuestro plan. Revisaremos su decisión de cobertura para saber si es correcta. El revisor deberá ser alguien que no haya tomado la decisión de cobertura original. Cuando finalicemos la revisión, le enviaremos nuestra decisión por escrito.

Si le informamos después de nuestra revisión que el servicio o artículo no está cubierto, su caso irá a una apelación de nivel 2.

¿Cómo puedo presentar una apelación de nivel 1?

- Para iniciar su apelación, usted, su médico, otro proveedor o su representante deben comunicarse con nosotros. Puede llamarnos al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Para obtener más

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 1

Usted, su médico o su representante pueden redactar la solicitud y enviárnosla por correo o fax. También pueden solicitar una apelación por teléfono.

- Solicítela **en un plazo de 60 días corridos** a partir de la fecha de la decisión que está apelando. Si no cumple con este plazo por un buen motivo, aún podrá apelar.
- Si apela porque le informamos que un servicio que recibe en la actualidad se modificará o interrumpirá, **tiene menos días para apelar** si quiere continuar recibiendo el servicio mientras la apelación se encuentra en proceso.
- Siga leyendo esta sección para conocer el plazo que se aplica a su apelación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



información sobre cómo comunicarse con nosotros por apelaciones, consulte el Capítulo 2, Sección A, página 18.

- Puede solicitarnos una apelación estándar o una apelación rápida.
- Si solicita una apelación estándar o una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.
 - Puede enviarnos una solicitud a la siguiente dirección:

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)

Attn: Appeals and Grievances – Medicare Operations

7700 Forsyth Blvd

St. Louis, MO 63105

- También puede solicitar una apelación llamando al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

El término legal para “apelación rápida” es “**reconsideración acelerada**”.

¿Puede un tercero presentar una apelación en mi nombre?

Sí. Su médico u otro proveedor pueden presentar una apelación por usted. Además, alguien diferente a su médico u otro proveedor puede presentar una apelación por usted, pero primero usted debe completar el formulario “Designación de un Representante”. El formulario le otorga a otra persona un permiso para actuar en su nombre.

Si no recibimos este formulario y alguien está actuando por usted, su solicitud de apelación será rechazada. En tal caso, tendrá derecho a que otra persona revise la denegatoria. Le enviaremos una notificación escrita en la que se le dará una explicación sobre su derecho a solicitar a la Organización de Revisión Independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.

Para obtener un formulario de Designación de Representante, llame al Departamento de Servicios al Afiliado y solicite uno, o visite www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o nuestro sitio web en <https://mmp.absolutetotalcare.com/resources.html>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Si la apelación la presenta alguien que no sea usted, su médico u otro proveedor, debemos recibir el formulario de Designación de un Representante completo antes de poder revisar la apelación.

¿Cuánto tiempo tengo para presentar una apelación?

Debe solicitar una apelación **en un plazo de 60 días corridos** a partir de la fecha de la carta que le enviamos para informarle nuestra decisión.

Si no cumple con este plazo y tiene un buen motivo para no hacerlo, es posible que le demos más tiempo para presentar la apelación. Algunos ejemplos de buenos motivos son los siguientes: tiene una enfermedad grave, o le proporcionamos información incorrecta sobre los plazos para solicitar una apelación. Cuando haga su apelación, debe explicar el motivo del retraso.

NOTA: Si apela porque le informamos que un servicio que recibe en la actualidad se modificará o interrumpirá, **tiene menos días para apelar** si quiere continuar recibiendo el servicio mientras la apelación se encuentra en proceso. Para obtener más información, lea, en la página 189, “¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 1?”

¿Puedo obtener una copia de mi expediente del caso?

Sí. Solicite una copia gratuita por teléfono al número del Departamento de Servicios al Afiliado que figura en la parte inferior de la página.

¿Puede mi médico brindarles más información sobre mi apelación?

Sí, usted y su médico pueden brindarnos más información para respaldar su apelación.

¿Cómo tomaremos la decisión sobre la apelación?

Analizamos detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura de atención médica. Luego, verificamos si cumplimos con todas las reglas cuando dijimos que **rechazábamos** su solicitud. El revisor será alguien que no tomó la decisión original.

En caso de necesitar más información, se la podríamos solicitar a usted o a su médico.

¿Cuándo me informarán sobre una decisión de apelación “estándar”?

Debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 30 días corridos desde la recepción de su apelación (o de 7 días corridos a partir de la recepción de su apelación por un medicamento recetado de Medicare Parte B). Le informaremos sobre nuestra decisión antes si su estado de salud así lo requiere.

- Sin embargo, podemos demorar hasta 14 días corridos más, si usted solicita más tiempo, o si necesitamos reunir más información. Si decidimos que necesitamos

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



demorar más días para tomar la decisión, le enviaremos una carta para explicarle por qué necesitamos más tiempo. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su apelación es por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.

- Si usted considera que no debemos demorar más días, puede presentar un “reclamo rápido” sobre nuestra decisión de demorar más días. Si presenta un reclamo rápido, le proporcionaremos una respuesta a su reclamo en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de reclamos, incluidos los reclamos rápidos, consulte la Sección J, en la página 224.
- Si no le damos una respuesta a su apelación en un plazo de 30 días corridos (o de 7 días corridos a partir de la recepción de su apelación por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B) o antes de que finalice el período extendido (si demoramos más días), automáticamente enviaremos su caso al nivel 2 del proceso de apelaciones si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare. Se le notificará cuando esto suceda. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Healthy Connections Medicaid, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo. Para obtener más información sobre el proceso de apelación de nivel 2, consulte la Sección E4, en la página 190.

Si aceptamos en forma total o parcial su solicitud, debemos aprobar o brindar la cobertura en un plazo de 30 días corridos a partir de la recepción de su apelación (o de 7 días corridos desde la recepción de su apelación por un medicamento recetado de Medicare Parte B).

Si rechazamos en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare, la carta le informará que enviamos su caso a la Entidad de Revisión Independiente para una apelación de nivel 2. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Healthy Connections Medicaid, la carta le informará cómo presentar una apelación de nivel 2 usted mismo. Para obtener más información sobre el proceso de apelación de nivel 2, consulte la Sección E4, en la página 190.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



¿Cuándo me informarán sobre una decisión de apelación “rápida”?

Si usted solicita una apelación rápida, le daremos nuestra respuesta en el plazo de las 72 horas de haber recibido su apelación. Le responderemos antes si su salud así lo requiere.

- Sin embargo, podemos demorar hasta 14 días corridos más, si usted solicita más tiempo, o si necesitamos reunir más información. Si decidimos demorar más días para tomar la decisión, le enviaremos una carta para explicarle por qué necesitamos más tiempo. No podemos demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.
- Si usted considera que no debemos demorar más días, puede presentar un “reclamo rápido” sobre nuestra decisión de demorar más días. Si presenta un reclamo rápido, le proporcionaremos una respuesta a su reclamo en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de reclamos, incluidos los reclamos rápidos, consulte la Sección J, en la página 224.
- Si no le damos una respuesta a su apelación en un plazo de 72 horas o antes de que finalice el período extendido (si demoramos más días), automáticamente enviaremos su caso al nivel 2 del proceso de apelaciones si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare. Se le notificará cuando esto suceda. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Healthy Connections Medicaid, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo. Para obtener más información sobre el proceso de apelación de nivel 2, consulte la Sección E4, en la página 190.

Si aceptamos una parte o la totalidad de su solicitud, debemos autorizar o proporcionar la cobertura en un plazo de las 72 horas a partir de la recepción de su apelación.

Si rechazamos en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare, la carta le informará que enviamos su caso a la Entidad de Revisión Independiente para una apelación de nivel 2. Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Healthy Connections Medicaid, la carta le informará cómo presentar una apelación de nivel 2 usted mismo. Para obtener más información sobre el proceso de apelación de nivel 2, consulte la Sección E4, en la página 190.

¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 1?

Si decidimos modificar o interrumpir la cobertura de un servicio que fue aprobado previamente, le enviaremos un aviso con un mínimo de 10 días corridos de anticipación antes de hacerlo. Si usted no está de acuerdo con esta medida, puede presentar una apelación de nivel 1 y solicitarnos que continuemos sus beneficios mientras la apelación está pendiente. Usted debe realizar **la solicitud**

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



en una de las siguientes fechas o antes, la fecha que sea posterior, para continuar con sus beneficios:

- Dentro de los 10 días corridos a partir de la fecha del envío de nuestro **Aviso de Acción**.
- En la fecha de entrada en vigor prevista de la medida.

Si usted cumple con el plazo, puede continuar recibiendo el servicio en disputa mientras su apelación se encuentra en proceso.

E4. Apelación de nivel 2 para servicios, artículos y medicamentos (no para medicamentos de la Parte D)

Si el plan rechaza en el nivel 1, ¿cuál es el paso siguiente?

Si **rechazamos** en forma parcial o total la apelación de nivel 1, le enviaremos una carta. Esta carta le informará si el servicio o artículo suelen estar cubiertos por Medicare o Healthy Connections Medicaid.

- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo de **Medicare**, obtendrá automáticamente una apelación de nivel 2 ante la Entidad de Revisión Independiente (IRE, por sus siglas en inglés) apenas se complete la apelación de nivel 1.
- Si el problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de **Healthy Connections Medicaid**, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo ante la División de Apelaciones y Audiencias. La carta le explicará cómo hacerlo. La información también se encuentra a continuación.
- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo que podrían estar **cubiertos por** Medicare y Healthy Connections Medicaid, usted obtendrá automáticamente una apelación de nivel 2 ante la IRE para una revisión de la cobertura de Medicare. También puede solicitar una apelación de nivel 2 ante la División de Apelaciones y Audiencias para una revisión sobre la cobertura de Medicaid.

¿Qué es una apelación de nivel 2?

Una apelación de nivel 2 es la segunda apelación, que es presentada por una organización independiente que no está relacionada con el plan. Puede ser una Entidad de Revisión Independiente (IRE) o la División de Apelaciones y Audiencias. La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No es un organismo gubernamental. Medicare supervisa su labor.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Mi problema está relacionado con un servicio o artículo de Healthy Connections Medicaid. ¿Cómo puedo presentar una apelación de nivel 2?

La apelación de nivel 2 por los servicios y los artículos de Healthy Connections Medicaid se denomina “audiencia imparcial ante el estado”.

Si quiere solicitar una audiencia imparcial ante el estado, debe comunicarse con la División de Apelaciones y Audiencias por escrito. Debe solicitar la audiencia imparcial ante el estado por escrito o por teléfono **dentro de los 120 días corridos** a partir la fecha en que enviamos la carta de decisión relacionada con su apelación de nivel 1, a menos que la División de Apelaciones y Audiencias extienda el plazo.

También puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado completando una solicitud en línea, en msp.scdhhs.gov/appeals.

También puede presentar su solicitud en persona, enviarla por fax al 803-255-8206 o escribir a la siguiente dirección:

Division of Appeals and Hearings
South Carolina Department of Health and Human Services
PO Box 8206
Columbia, SC 29202-8206

Si se le otorga una audiencia, la División de Apelaciones y Audiencias le enviará un aviso por correo que le indicará la hora, la fecha y el lugar donde se llevará a cabo. Durante la audiencia, un funcionario imparcial de audiencia escuchará su explicación de por qué no está de acuerdo con nuestra decisión. El funcionario de la audiencia también escuchará nuestra explicación al respecto. Además, hará preguntas para obtener la información suficiente para determinar si su caso se manejó de forma correcta.

- La División de Apelaciones y Audiencias debe emitir una decisión sobre la audiencia dentro de los 90 días corridos desde la fecha en la que presentó una apelación ante el plan.
- Si reúne los requisitos para que se realice una revisión rápida, la División de Apelaciones y Audiencias le informará una decisión dentro de los 3 días hábiles.
 - Sin embargo, la División de Apelaciones y Audiencias puede demorar hasta 14 días corridos más si necesita reunir más información que podría beneficiarlo.
 - Si la División de Apelaciones y Audiencias necesita más días para tomar una decisión, se lo informará mediante una carta.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Mi problema es sobre un servicio o artículo de Medicare. ¿Qué ocurrirá en la apelación de nivel 2?

Una Entidad de Revisión Independiente (IRE) leerá detenidamente la decisión de nivel 1 y determinará si debe ser modificada.

- No necesita solicitar la apelación de nivel 2. Enviaremos automáticamente cualquier denegación (total o parcial) a la IRE. Se le notificará cuando esto suceda.
- La IRE está contratada por Medicare y no está relacionada con este plan.
- Puede solicitar una copia de su expediente por teléfono al número del Departamento de Servicios al Afiliado que figura en la parte inferior de la página.

La IRE deberá darle una respuesta a su apelación de nivel 2 en un plazo de 30 días corridos desde la recepción de su apelación (o de 7 días corridos a partir de la recepción de su apelación por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B). Esta regla se aplica si envió su apelación antes de obtener los servicios o artículos médicos.

- Sin embargo, la IRE puede demorar hasta 14 días corridos más si necesita reunir más información que podría beneficiarlo. Si la IRE necesita más días para tomar una decisión, se lo informará mediante una carta. La IRE no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su apelación es por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.

Si tuvo una “apelación rápida” en el nivel 1, automáticamente deberá presentar una apelación rápida en el nivel 2. La IRE debe darle una respuesta dentro de las 72 horas de recibida su apelación.

- Sin embargo, la IRE puede demorar hasta 14 días corridos más si necesita reunir más información que podría beneficiarlo. Si la IRE necesita más días para tomar una decisión, se lo informará mediante una carta. La IRE no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su apelación es por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B.

¿Qué sucede si el servicio o artículo están cubiertos tanto por Medicare como por Healthy Connections Medicaid?

Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos por Medicare y Healthy Connections Medicaid, enviaremos automáticamente la apelación de nivel 2 a la Entidad de Revisión Independiente para que esta realice una revisión sobre la cobertura de Medicare. También puede presentar una apelación de nivel 2 ante la División de Apelaciones y Audiencias para una

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



revisión sobre la cobertura de Healthy Connections Medicaid. Siga las instrucciones de la página 177.

¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 2?

Si decidimos modificar o interrumpir la cobertura de un servicio que había sido aprobado previamente, en algunos casos puede solicitar que continuemos los beneficios durante la apelación de nivel 2.

- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto por Medicare, los beneficios para ese servicio **no** continuarán durante la apelación de nivel 2 ante la Entidad de Revisión Independiente.
- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto por Healthy Connections Medicaid (incluido un servicio cubierto tanto por Medicare como por Healthy Connections Medicaid), puede pedir que sus beneficios para el servicio continúen durante el proceso de apelación de nivel 2 ante la División de Apelaciones y Audiencias. Usted debe realizar la solicitud en una de las siguientes fechas o antes, la fecha que sea posterior, para continuar con sus beneficios:
 - En un plazo de 10 días corridos a partir de la fecha de la apelación de nivel 1 de la decisión; o
 - En la fecha de entrada en vigor prevista de la medida.
- Si usted cumple con el plazo, puede continuar recibiendo el servicio en disputa mientras su apelación se encuentra en proceso.

¿Cómo sabré cuál es la decisión?

Si su apelación de nivel 2 va a la División de Apelaciones y Audiencias, esta le enviará una carta en la que le explicará su decisión.

- Si la División de Apelaciones y Audiencias **acepta** en forma total o parcial su solicitud, debemos autorizar la cobertura en un plazo de 72 horas.
- Si la División de Apelaciones y Audiencias **rechaza** en forma total o parcial su solicitud, significa que está de acuerdo con la decisión del nivel 1. Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”.

Si su apelación de nivel 2 va a la Entidad de Revisión Independiente (IRE), esta le enviará una carta en la que le explicará su decisión.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si la IRE **acepta** en forma total o parcial la solicitud que usted hizo en la apelación estándar, debemos autorizar la cobertura de atención médica en un plazo de 72 horas o brindarle el servicio o artículo en un plazo de 14 días corridos desde la fecha de recepción de la decisión de la IRE. Si usted presentó una apelación rápida, debemos autorizar la cobertura de atención médica o brindarle el servicio o artículo en un plazo de 72 horas desde la fecha de recepción de la decisión de la IRE.
- Si la IRE **acepta** en forma total o parcial lo que solicitó en la apelación estándar por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B, debemos autorizar el medicamento o brindárselo en un plazo de 72 horas desde la recepción de la decisión de la IRE. Si usted presentó una apelación rápida, debemos autorizar el medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B o brindárselo en un plazo de 24 horas desde la fecha de recepción de la decisión de la IRE.
- Si la IRE **rechaza** en forma total o parcial su solicitud, significa que está de acuerdo con la decisión del nivel 1. Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”.

¿Qué sucede si presenté una apelación tanto a la Entidad de Revisión Independiente como a la División de Apelaciones y Audiencias y toman decisiones diferentes?

Si la Entidad de Revisión Independiente o la División de Apelaciones y Audiencias deciden **aceptar** en forma total o parcial su solicitud, le brindaremos el servicio o el artículo aprobado que sea más cercano al que solicitó en la apelación.

Si rechazan mi solicitud en forma total o parcial, ¿puedo presentar otra apelación?

Si su apelación de nivel 2 va a la División de Apelaciones y Audiencias y usted no está de acuerdo con la decisión del funcionario de la audiencia, puede presentar una apelación ante un tribunal especializado en derecho administrativo. Debe presentar esta apelación dentro de los 30 días corridos desde la fecha en la que le notificaron de la decisión. Deberá pagar una tarifa para presentar la apelación.

Si su apelación de nivel 2 pasó a la Entidad de Revisión Independiente (IRE), puede apelar nuevamente solo si el valor en dólares del servicio o artículo que usted quiere alcanza un determinado monto mínimo. La carta que reciba de la IRE le explicará los derechos de apelación adicionales que pueda tener.

Consulte la Sección I, en la página 223, para obtener más información sobre los niveles adicionales de apelación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E5. Problemas con pagos

No permitimos que los proveedores de la red le facturen a usted los servicios y artículos cubiertos. Esto se aplica aunque le paguemos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio o artículo cubierto. Nunca le exigimos que pague el saldo de una factura. El único monto que debe pagar es el copago por servicios de atención personal, suministros médicos especializados, prótesis, servicios dentales y aparatos ortóticos cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid.

Si recibe una factura con un monto superior al de su copago por servicios y artículos cubiertos, envíenos la factura. **No debe pagar la factura.** Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema.

Para obtener más información, lea el Capítulo 7: “Cómo solicitarnos que paguemos una factura que ha recibido en concepto de servicios o medicamentos cubiertos”. El Capítulo 7 describe las situaciones en las que posiblemente usted deba solicitar el reembolso o el pago de una factura que recibió de un proveedor. También le indica cómo enviarnos los documentos para solicitar el pago.

¿Cómo les solicito que me reembolsen su parte de un servicio o artículo que ya pagué?

Recuerde que, si recibe una factura con un monto superior al de su copago por servicios y artículos cubiertos, usted no debe pagarla. Sin embargo, si paga la factura, puede recibir un reembolso, siempre y cuando haya cumplido con las reglas para obtener los servicios y artículos.

Si solicita un reembolso, solicita una decisión de cobertura. Verificaremos si el servicio o el artículo que usted pagó es un servicio o artículo cubierto, y comprobaremos si usted siguió todas las reglas para usar su cobertura.

- Si el servicio o artículo que pagó está cubierto y usted cumplió con todas las reglas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo del servicio o artículo en un plazo de 60 días corridos a partir de la recepción de su solicitud. Si todavía no ha pagado el servicio o artículo, le enviaremos el pago directamente al proveedor. El hecho de enviar el pago es lo mismo que **aceptar** su solicitud de una decisión de cobertura.
- Si el servicio o artículo no está cubierto o si usted no cumplió con todas las reglas, le enviaremos una carta en la que le informaremos que no pagaremos el servicio o artículo y le explicaremos el motivo.

¿Qué sucede si le informamos que no pagaremos?

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, **puede presentar una apelación.** Siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección E3, en la página 185. Cuando sigue estas instrucciones, tenga en cuenta lo siguiente:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si presenta una apelación para un reembolso, debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 60 días corridos a partir de la recepción de su apelación.
- Si nos solicita que le reembolsemos un servicio o artículo que usted ya adquirió y pagó, no puede solicitar una apelación rápida.

Si **rechazamos** su apelación y el servicio o artículo suele estar cubierto por Medicare, enviaremos automáticamente su caso a la Entidad de Revisión Independiente (IRE). Se lo notificaremos a través de una carta si esto sucede.

- Si la IRE revoca nuestra decisión y establece que debemos pagarle, debemos enviarles el pago solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 30 días corridos. Si se **acepta** su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del nivel 2, debemos enviarles el pago solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 60 días corridos.
- Si la IRE **rechaza** su apelación, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud. (Esto se denomina “mantener la decisión” o “rechazar su apelación”). La carta que reciba tendrá información sobre los derechos de apelación adicionales que pueda tener. Puede apelar nuevamente solo si el valor en dólares del servicio o artículo que usted quiere alcanza un determinado monto mínimo. Consulte la Sección I, en la página 223, para obtener más información sobre los niveles adicionales de apelación.

Si **rechazamos** su apelación y el servicio o artículo suele estar cubierto por Healthy Connections Medicaid, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo (consulte la Sección E4, en la página 190).

F. Medicamentos de la Parte D

F1. Qué debe hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si quiere solicitarnos un reembolso por un medicamento de la Parte D

Sus beneficios como afiliado al plan incluyen la cobertura de muchos medicamentos que requieren receta médica. En su mayoría, son medicamentos de la Parte D. Hay algunos medicamentos que Medicare Parte D no cubre, pero que Healthy Connections Medicaid puede cubrir. **Esta sección solo se aplica a las apelaciones por medicamentos de la Parte D.**

En la Lista de Medicamentos, se incluyen algunos medicamentos marcados como “NT”. Estos medicamentos **no** son medicamentos de la Parte D. Las apelaciones o las decisiones de cobertura

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



sobre medicamentos con un símbolo “NT” siguen el proceso descrito en la **Sección E**, en la página 180.

¿Puedo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación acerca de medicamentos que requieren receta médica de la Parte D?

Sí. A continuación, se presentan ejemplos de decisiones de cobertura que usted nos puede solicitar que tomemos acerca de sus medicamentos de la Parte D:

- Nos solicita que hagamos una excepción, como la siguiente:
 - Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no está en la Lista de Medicamentos del plan.
 - Solicitar que anulemos una restricción a la cobertura de un medicamento del plan (por ejemplo, límites a la cantidad de medicamento que usted puede obtener).
- Nos pregunta si un medicamento está cubierto (por ejemplo, cuando el medicamento está incluido en la Lista de Medicamentos del plan, pero le exigimos que obtenga nuestra aprobación antes de cubrirlo).

NOTA: Si en la farmacia le indican que no se podrá surtir su receta médica, usted recibirá un aviso que le explicará cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

- Nos solicita que paguemos un medicamento que requiere receta médica que ya ha comprado. Esto es una solicitud de una decisión de cobertura sobre el pago.

El término legal para una decisión de cobertura sobre medicamentos de la Parte D es “**determinación de cobertura**”.

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión. En esta sección, se le informa cómo solicitar decisiones de cobertura y apelaciones.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Utilice el cuadro que aparece a continuación para determinar qué sección tiene información útil para usted:

¿En cuál de estas situaciones se encuentra?			
<p>¿Necesita un medicamento que no aparece en la Lista de Medicamentos o necesita que anulemos una regla o una restricción sobre un medicamento que cubrimos?</p>	<p>¿Quiere que cubramos un medicamento de la Lista de Medicamentos y considera que usted cumple con las reglas o las restricciones del plan (como obtener aprobación por adelantado) para el medicamento que necesita?</p>	<p>¿Quiere solicitar que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya recibió y pagó?</p>	<p>¿Ya le hemos dicho que no cubriremos o pagaremos un medicamento como usted lo quiere?</p>
<p>Puede solicitar que hagamos una excepción. (Esto es un tipo de decisión de cobertura).</p>	<p>Puede solicitarnos una decisión de cobertura.</p>	<p>Puede solicitar que le hagamos un reembolso. (Esto es un tipo de decisión de cobertura).</p>	<p>Puede presentar una apelación. (Esto significa que nos pide que reconsideremos nuestra decisión).</p>
<p>Comience con la Sección F2, en la página 199. Consulte también las Secciones F3 y F4, en las páginas 200 y 201.</p>	<p>Vaya a la Sección F4 de la página 201.</p>	<p>Vaya a la Sección F4 de la página 201.</p>	<p>Vaya a la Sección F5, en la página 205.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F2. Qué es una excepción

Una excepción es un permiso para recibir cobertura de un medicamento que normalmente no figura en la Lista de Medicamentos o para utilizar el medicamento sin determinadas reglas y limitaciones. Si un medicamento no está incluido en la Lista de Medicamentos, o no está cubierto como le gustaría, puede solicitarnos que hagamos una excepción.

Al solicitar una excepción, su médico u otro profesional que expide recetas deberán explicar las razones médicas por las que usted necesita la excepción.

A continuación, se presentan ejemplos de excepciones que usted o su médico, u otro profesional que expide recetas, pueden solicitar que hagamos:

1. Que cubramos un medicamento de la Parte D que no está en nuestra Lista de Medicamentos.
 - Usted no puede solicitar una excepción al monto de copago o coseguro que debe pagar para el medicamento.
2. Eliminación de una restricción a nuestra cobertura. Existen reglas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra Lista de Medicamentos (para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección B, página 122).
 - Las reglas y restricciones adicionales a la cobertura de ciertos medicamentos incluyen las siguientes:
 - Requerir el uso de una versión genérica de un medicamento, en lugar de un medicamento de marca.
 - Obtener la aprobación del plan antes de que decidamos cubrirle el medicamento (a veces, esto se denomina “autorización previa” (PA, por sus siglas en inglés)).
 - Requerir que pruebe primero un medicamento diferente antes de que aceptemos cubrir el medicamento que solicita (a veces, esto se denomina “terapia escalonada”).
 - Aplicar límites de cantidad. Para algunos medicamentos, limitamos la cantidad que usted puede tener.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



El término legal para solicitar la eliminación de una restricción a la cobertura de un medicamento se denomina, a veces, solicitar una “**excepción a la lista de medicamentos**”.

F3. Datos importantes acerca de cómo solicitar excepciones

El médico u otro profesional que expide recetas deben informarnos las razones médicas

Su médico u otro profesional que expide recetas debe entregarnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Tomaremos nuestra decisión sobre la excepción con mayor rapidez si usted incluye esta información de su médico u otro profesional que expide recetas al momento de solicitar la excepción.

En general, la Lista de Medicamentos incluye más de un medicamento para el tratamiento de una afección en particular. Se denominan medicamentos “alternativos”. Si un medicamento alternativo fuera igual de eficaz que el medicamento que usted solicita y no causara más efectos secundarios u otros problemas de salud, no aprobaríamos su solicitud de una excepción.

Aceptaremos o rechazaremos su solicitud de excepción

- Si **aceptamos** su solicitud de excepción, esta generalmente durará hasta el final del año calendario. Esto es cierto, siempre y cuando su médico continúe recetándole el medicamento y el medicamento continúe siendo seguro y eficaz para el tratamiento de su afección.
- Si **rechazamos** su solicitud de excepción, puede solicitar una revisión de nuestra decisión presentando una apelación. En la Sección F5, en la página 205, se le informa sobre cómo presentar una apelación en el caso de que **rechacemos** su solicitud.

La sección siguiente le informa sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



F4. Cómo solicitar una decisión de cobertura sobre un medicamento de la Parte D o un reembolso por un medicamento de la Parte D, incluida una excepción

Qué hacer

- Solicite el tipo de decisión de cobertura que prefiere. Llámenos, escríbanos o envíenos un fax para presentar su solicitud. Usted, su representante o su médico (u otro profesional que expide recetas) pueden encargarse de esto. Puede llamarnos al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Usted, el médico (u otro profesional que expide recetas) o alguien que actúe en su nombre pueden solicitar una decisión de cobertura. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre.
- Lea la Sección D, en la página 176, para obtener información sobre cómo otorgar un permiso para que otra persona actúe como su representante.
- No necesita otorgar un permiso escrito a su médico u otro profesional que expide recetas para que nos soliciten una decisión de cobertura en su nombre.
- Si quiere solicitarnos el reembolso de un medicamento, lea el Capítulo 7, Sección A, página 145 de este manual. El Capítulo 7 describe las situaciones en las que usted puede necesitar solicitar un reembolso. También le indica cómo enviarnos los documentos para solicitar un reembolso de nuestra parte del costo de un medicamento que usted ha pagado.

Resumen: Cómo solicitar una decisión de cobertura sobre un medicamento o un pago

Llámenos, escríbanos o envíenos un fax para solicitárnosla o pídale a su representante, a su médico o a otro profesional que expide recetas que la soliciten. Le daremos una respuesta sobre una decisión de cobertura estándar en un plazo de 72 horas. Le daremos una respuesta sobre el reembolso por un medicamento de la Parte D que usted ya pagó en un plazo de 14 días corridos.

- Si solicita una excepción, incluya la declaración de respaldo del médico o de otro profesional que expide recetas.
- Usted, el médico u otro profesional que expide recetas pueden solicitar una decisión rápida. (Las decisiones rápidas generalmente se toman en un plazo de 24 horas).
- Lea esta sección para asegurarse de que cumpla con los requisitos para solicitar una decisión rápida. Léala también para obtener información sobre los plazos para tomar una decisión.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si solicita una excepción, presente la declaración de respaldo. Su médico u otro profesional que expide recetas deben proporcionarnos las razones médicas para la excepción de medicamentos. Denominamos a esto “declaración de respaldo”.
- Su médico u otro profesional que expide recetas pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. O pueden informarnos por teléfono y, luego, enviarnos por fax o por correo una declaración.

Si su salud así lo requiere, solicítenos que tomemos una decisión rápida sobre la cobertura

Utilizaremos plazos estándares, salvo que acordemos utilizar plazos rápidos.

- Una **decisión de cobertura estándar** significa que le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de la declaración de su médico.
- Una **decisión rápida sobre la cobertura** significa que le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de la declaración de su médico.

El término legal para “decisión rápida sobre la cobertura” es “**determinación de cobertura acelerada**”.

Puede obtener una decisión rápida sobre la cobertura **solo si solicita un medicamento que aún no ha recibido**. (No puede solicitarnos que tomemos una decisión rápida sobre la cobertura si nos solicita que le reembolsemos un medicamento que usted ya compró).

Puede obtener una decisión rápida sobre la cobertura **solo si el hecho de utilizar los plazos estándares podría causarle un daño grave a su salud o dañar la capacidad de sus funciones corporales**.

Si el médico u otro profesional que expide recetas nos informan que su salud requiere una decisión rápida sobre la cobertura, automáticamente aceptaremos tomarla y se lo informaremos en una carta.

- Si usted solicita una decisión rápida sobre la cobertura por su cuenta (sin el respaldo de su médico o de otro profesional que expide recetas), nosotros decidiremos si tomaremos una decisión rápida sobre la cobertura o no.
- Si decidimos que su afección médica no cumple con los requisitos para solicitar una decisión rápida sobre la cobertura, en su lugar, utilizaremos los plazos estándares.
 - Le enviaremos una carta para informárselo. La carta le informará cómo presentar un reclamo acerca de nuestra determinación de tomar una decisión estándar.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Usted puede presentar un "reclamo rápido" y obtener una respuesta a el reclamo en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de reclamos, incluidos los reclamos rápidos, consulte la Sección J, en la página 224.

Plazos para una decisión rápida sobre la cobertura

- Si usamos los plazos rápidos, debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 24 horas. Esto significa dentro de las 24 horas de haber recibido su solicitud. O si solicita una excepción, esta debe hacerse 24 horas después de haber recibido la declaración de su médico o profesional que expide recetas que respalda su solicitud. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
- Si no cumplimos con este plazo, enviaremos su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones. En el nivel 2, una Entidad de Revisión Independiente revisará su solicitud.
- **Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, debemos brindarle la cobertura en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de su solicitud o de la declaración del médico o del profesional que expide recetas que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta en la que se explique por qué la **rechazamos**. En la carta también se le informará cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una "decisión de cobertura estándar" sobre un medicamento que usted aún no ha recibido

- Si usamos los plazos estándares, debemos darle nuestra respuesta en 72 horas después de que hayamos recibido su solicitud. O, si solicita una excepción, esta debe hacerse 72 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico o profesional que expide recetas. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
- Si no cumplimos con este plazo, enviaremos su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones. En el nivel 2, una Entidad de Revisión Independiente revisará su solicitud.
- **Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, debemos aprobar o brindar la cobertura en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su solicitud o, si solicita una excepción, de la declaración de respaldo de su médico o el profesional que expide recetas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- **Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta en la que se explique por qué la **rechazamos**. En la carta también se le informará cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que usted ya compró

- Debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 14 días corridos desde de la recepción de su solicitud.
- Si no cumplimos con este plazo, enviaremos su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones. En el nivel 2, una Entidad de Revisión Independiente revisará su solicitud.
- **Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, le haremos el pago en un plazo de 14 días corridos.
- **Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta en la que se explique por qué la **rechazamos**. En la carta también se le informará cómo puede apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



F5. Apelación de nivel 1 para medicamentos de la Parte D

- Para empezar una apelación, usted, su médico u otro profesional que expide recetas, o su representante deben comunicarse con nosotros. Incluya su nombre, información de contacto e información sobre el reclamo.
- Si solicita una apelación estándar, puede hacerlo por escrito. También puede solicitar una apelación llamando al 1-855-735-4398 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Si quiere una apelación rápida, puede presentarla por escrito o por teléfono.
- Presente su apelación **en un plazo de 60 días corridos** a partir de la fecha en la que le enviemos el aviso para informarle nuestra decisión. Si no cumple con este plazo y tiene un buen motivo para no hacerlo, es posible que le demos más tiempo para presentar la apelación. Por ejemplo, entre los buenos motivos para no cumplir con el plazo se encuentra el caso de tener una enfermedad grave que no le permitió comunicarse con nosotros, o si la información que le proporcionamos sobre los plazos para solicitar una apelación es incorrecta o está incompleta.
- Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de la información de su apelación. Para solicitar una copia, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 1

Usted, su médico, el profesional que expide recetas o su representante pueden redactar la solicitud y enviárnosla por correo o fax. También pueden solicitar una apelación por teléfono.

- Solicítela **en un plazo de 60 días corridos** a partir de la fecha de la decisión que está apelando. Si no cumple con este plazo por un buen motivo, aún podrá apelar.
- Usted, su médico u otro profesional que expide recetas, o su representante pueden llamarnos para solicitar una apelación rápida.
- Lea esta sección para asegurarse de que cumpla con los requisitos para solicitar una decisión rápida. Léala también para obtener información sobre los plazos para tomar una decisión.

El término legal para una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D es “**redeterminación**” del plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Si lo quiere, usted y su médico, u otro profesional que expide recetas, pueden brindarnos información adicional para respaldar su apelación.

Si su salud así lo requiere, solicite una apelación rápida

- Si apela una decisión tomada por el plan acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y el médico, u otro profesional que expide recetas, deberán decidir si necesita una “apelación rápida”.
- Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión rápida sobre la cobertura”, que figuran en la Sección F4, en la página 201.

El término legal para “apelación rápida” es “redeterminación acelerada”.

El plan revisará su apelación y le informará sobre nuestra decisión

- Volvemos a analizar detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si cumplimos con todas las reglas cuando **rechazamos** su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico, u otro profesional que expide recetas, para obtener más información. El revisor deberá ser alguien que no haya tomado la decisión de cobertura original.

Plazos para una apelación rápida

- Si usamos los plazos rápidos, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su apelación, o antes si su salud así lo requiere.
- Si no le damos una respuesta antes de transcurridas las 72 horas, enviaremos su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones. En el nivel 2, una Entidad de Revisión Independiente revisará su apelación.
- **Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, debemos brindar la cobertura en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su apelación.
- **Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta en la que se explique por qué la **rechazamos**.

Plazos para una apelación estándar

- Si usamos los plazos estándares, debemos darle nuestra respuesta dentro de los 7 días corridos desde la recepción de su apelación o antes si su salud así lo

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



requiere, excepto si nos pide que le reembolsemos el pago de un medicamento que ya compró. Si nos pide que le reembolsemos el pago de un medicamento que ya compró, debemos darle nuestra respuesta dentro de los 14 días corridos desde la recepción de su apelación. Si considera que su salud así lo requiere, debe solicitar una apelación rápida.

- Si no tomamos una decisión dentro de los 7 días corridos, o 14 días corridos si solicita un reembolso por un medicamento que ya compró, enviaremos su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones. En el nivel 2, una Entidad de Revisión Independiente revisará su apelación.
- **Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud:
 - Si aprobamos una solicitud de cobertura, debemos brindar la cobertura tan pronto como su salud lo requiera, pero, a más tardar, a los 7 días corridos desde la recepción de su apelación o a los 14 días corridos si nos solicitó el reembolso por un medicamento que ya compró.
 - Si aprobamos una solicitud para el reembolso de un medicamento que usted ya compró, le enviaremos el pago dentro de los 30 días corridos desde la recepción de su solicitud de apelación.
- **Si rechazamos** parte o la totalidad de su solicitud, le enviaremos una carta en la que le explicaremos por qué la **rechazamos** y le informaremos cómo apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



F6. Apelación de nivel 2 para medicamentos de la Parte D

Si **rechazamos** en forma total o parcial su apelación, usted puede elegir si acepta esta decisión o si presenta otra apelación. Si decide pasar a una apelación de nivel 2, la Entidad de Revisión Independiente (IRE) revisará nuestra decisión.

- Si quiere que la IRE revise su caso, debe presentar su solicitud de apelación por escrito. La carta que le enviemos sobre la decisión en la apelación de nivel 1 le explicará cómo solicitar la apelación de nivel 2.
- Cuando presente una apelación ante la IRE, les enviaremos su expediente del caso. Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su expediente del caso. Para ello, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página.
- Tiene derecho a brindarle información adicional a la IRE para respaldar su apelación.
- La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con este plan y no es una agencia gubernamental.
- Los revisores de la IRE analizarán en detalle toda la información relacionada con su apelación. La organización le enviará una carta en la que le explicará su decisión.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 2

Si quiere que la Entidad de Revisión Independiente revise su caso, debe presentar su solicitud de apelación por escrito.

- Solicítela **en un plazo de 60 días corridos** a partir de la fecha de la decisión que está apelando. Si no cumple con este plazo por un buen motivo, aún podrá apelar.
- Usted, un médico u otro profesional que expide recetas, o su representante pueden presentar la apelación de nivel 2.
- Lea esta sección para asegurarse de que cumpla con los requisitos para solicitar una decisión rápida. Léala también para obtener información sobre los plazos para tomar una decisión.

El término legal para una apelación a la IRE sobre un medicamento de la Parte D es “reconsideración”.

Plazos para una “apelación rápida” en el nivel 2

- Si su salud así lo requiere, solicite a la Entidad de Revisión Independiente (IRE, por sus siglas en inglés) una apelación rápida.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si la IRE autoriza una apelación rápida, debe responder a su apelación de nivel 2 en el plazo de 72 horas a partir de la recepción de su solicitud de apelación.
- Si la IRE **acepta** su solicitud total o parcialmente, debemos autorizar o entregar la cobertura del medicamento en un plazo de 24 horas posteriores a obtener la decisión.

Plazos para una “apelación estándar” en el nivel 2

- Si presenta una apelación estándar en el Nivel 2, la Entidad de Revisión Independiente (IRE) debe responder su apelación de nivel 2 en un plazo de 7 días calendario a partir de la recepción de su apelación o de 14 días corridos si nos solicitó que le reembolsáramos el pago de un medicamento que ya compró.
 - Si la IRE **acepta** su solicitud total o parcialmente, debemos autorizar o proporcionar la cobertura del medicamento en un plazo de 72 horas posteriores a obtener la decisión.
 - Si la IRE aprueba una solicitud para el reembolso de un medicamento que usted ya compró, le enviaremos el pago en un plazo de 30 días corridos a partir de la recepción de la decisión.

¿Qué sucede si la Entidad de Revisión Independiente rechaza su apelación de nivel 2?

Rechazar significa que la Entidad de Revisión Independiente (IRE) está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud. Esto se denomina “mantener la decisión” o “rechazar su apelación”.

Si quiere pasar al nivel 3 del proceso de apelaciones, los medicamentos que solicita deben alcanzar un valor en dólares mínimo. Si el valor en dólares es menor que el monto mínimo, usted no puede seguir apelando. Si el valor en dólares es lo suficientemente alto, puede solicitar una apelación de nivel 3. La carta que reciba de la IRE le informará el valor en dólares necesario para continuar con el proceso de apelación.

G. Cómo solicitar cobertura para una hospitalización más prolongada

Cuando se lo admite en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios que cubrimos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital trabajarán junto con usted para prepararlo para el día del alta. También lo ayudarán a coordinar cualquier atención que pueda necesitar después del alta.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- El día en que deja el hospital se denomina “fecha de alta”.
- El médico o el personal del hospital le comunicarán cuándo es su fecha de alta.

Si considera que debe dejar el hospital demasiado pronto, puede solicitar una hospitalización más prolongada. Esta sección le indica cómo hacerlo.

G1. Información sobre sus derechos de Medicare

En el plazo de dos días a partir de su admisión en el hospital, un asistente social o un enfermero le entregarán un aviso denominado Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos. Si no recibe este aviso, pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Lea este aviso detenidamente y haga preguntas si no comprende. El Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos le informa sobre sus derechos como paciente internado en un hospital, entre los que se incluyen los siguientes:

- Recibir los servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización. Tiene derecho a conocer de qué se tratan esos servicios, quién los pagará y dónde puede obtenerlos.
- Participar en la toma de cualquier decisión sobre la duración de su hospitalización.
- Conocer dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Apelar si considera que se le da el alta del hospital demasiado pronto.

Debe firmar el aviso de Medicare para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos. La firma en este aviso **no** significa que usted está de acuerdo con la fecha de alta que puede haberle informado su médico o el personal del hospital.

Conserve su copia del aviso firmado, de manera que tenga la información si la necesita.

- Para leer una copia de este aviso por adelantado, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- También puede ver el aviso en línea, en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.
- Si es necesario, llame al Departamento de Servicios al Afiliado o a Medicare, a los números que se detallan más arriba.

G2. Apelación de nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Si quiere que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes internados por un tiempo más prolongado, debe presentar una apelación. Una Organización para el Mejoramiento de la Calidad realizará la revisión de la apelación de nivel 1 para determinar si su fecha de alta planificada es médicamente apropiada para usted.

En South Carolina, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina KEPRO. Si quiere presentar una apelación para cambiar su fecha de alta, llame a KEPRO, al 1-888-317-0751 (TTY: 1-855-843-4776).

Llame de inmediato

Llame a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **antes** de dejar el hospital y antes de su fecha de alta planificada. El aviso “Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos” contiene información sobre cómo comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.

- **Si usted llama antes de irse**, puede permanecer en el hospital después de su fecha de alta planificada sin tener que pagar mientras espera que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad tome la decisión sobre su apelación.
- **Si usted no llama para apelar** y decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta planificada, es posible que tenga que pagar todos los costos por la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta planificada.
- **Si no cumple con el plazo** para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad con respecto a su apelación, puede presentar la apelación directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles, consulte la Sección G4, en la página 214.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 1 para cambiar su fecha de alta

Llame a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado, al 1-888-317-0751, y solicite una revisión rápida.

Llame antes de dejar el hospital y antes de la fecha de alta planificada.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Queremos asegurarnos de que comprende lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. Llame al State Health Insurance Assistance Program (SHIP), que en South Carolina se denomina I-CARE, al 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. También puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud que reciben un pago de Medicare para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Solicite una revisión rápida

Debe solicitar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad una “**revisión rápida**” de su alta. Solicitar una revisión rápida significa que usted solicita a la organización que utilice los plazos rápidos para una apelación, en lugar de utilizar los plazos estándares.

El término legal para “revisión rápida” es “revisión inmediata”.

¿Qué sucede durante la revisión rápida?

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le preguntarán a usted o a su representante por qué consideran que la cobertura debe continuar luego de la fecha de alta planificada. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo prefiere.
- Los revisores leerán su expediente médico, hablarán con el médico y revisarán toda la información relacionada con su hospitalización.
- A más tardar al mediodía del día posterior a la fecha en la que los revisores nos hayan informado sobre su apelación, usted recibirá una carta que le informará su fecha de alta planificada. La carta explicará los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto que se le dé el alta en esa fecha.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



El término legal para esta explicación por escrito se denomina “**Aviso Detallado de Alta**”. Puede pedir una muestra llamando al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver una copia del aviso en línea, en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices

¿Qué sucede si se acepta su apelación?

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **acepta** su apelación, nosotros deberemos seguir cubriendo los servicios hospitalarios durante todo el tiempo que sean médicamente necesarios.

¿Qué sucede si se rechaza su apelación?

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **rechaza** su apelación, quiere decir que su fecha de alta planificada es médicamente apropiada. Si esto ocurre, nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará al mediodía del día posterior a la fecha en la que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da la respuesta.
- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **rechaza** su apelación y usted decide permanecer en el hospital, entonces es posible que tenga que pagar el costo total de la continuidad de la hospitalización. El costo de la atención hospitalaria que usted podría tener que pagar comienza al mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da la respuesta.
- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta planificada, entonces podrá presentar una apelación de nivel 2.

G3. Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta del hospital

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta planificada, entonces podrá presentar una apelación de nivel 2. Deberá comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicitar otra revisión.

Solicite la revisión de nivel 2 **en un plazo de 60 días corridos** a partir del día en el que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya **rechazado** su apelación de nivel 1. Puede

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



solicitar esta revisión solo si permaneció en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de la atención.

En South Carolina, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina KEPRO. Puede comunicarse con KEPRO al 1-888-317-075 (TTY: 1-855-843-4776).

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar, en detalle, toda la información relacionada con su apelación.
- En un plazo de 14 días corridos a partir de la recepción de su solicitud de una segunda revisión, los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad tomarán una decisión.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 2 para cambiar su fecha de alta

Llame a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado, al 1-888-317-0751, y solicite otra revisión.

¿Qué sucede si se acepta su apelación?

- Nosotros debemos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que usted haya recibido desde el mediodía del día posterior a la fecha de la decisión de su primera apelación. Deberemos continuar proporcionándole cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos, y, posiblemente, se apliquen limitaciones en la cobertura.

¿Qué sucede si se rechaza su apelación?

Significa que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad está de acuerdo con la decisión de nivel 1 y que no la cambiará. La carta que usted reciba le indicará qué puede hacer si quiere continuar con el proceso de apelación.

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de nivel 2, usted deberá pagar el costo total de su internación después de la fecha de alta planificada.

G4. Qué sucede si no cumple con el plazo para una apelación

Si no cumple con los plazos de las apelaciones, existe otra forma de presentar apelaciones de nivel 1 y nivel 2 denominada “apelaciones alternativas”. Pero los primeros dos niveles de apelaciones son diferentes.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Apelación alternativa de nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (que es de 60 días o antes de su fecha de alta planificada, lo que ocurra primero), puede presentar una apelación ante nosotros en la que solicite una revisión rápida. Una revisión rápida es una apelación que utiliza los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Verificamos si la decisión sobre cuándo debía dejar el hospital fue justa y cumplió con todas las reglas.
- Utilizaremos los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares para darle la respuesta a esta revisión. Esto significa que le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas a partir de su solicitud de una revisión rápida.
- **Si aceptamos su revisión rápida,** significa que estamos de acuerdo en que usted aún necesita permanecer en el hospital después de la fecha de alta. Seguiremos cubriendo sus servicios hospitalarios durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- También significa que aceptamos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.
- **Si rechazamos su revisión rápida,** implica que su fecha de alta planificada fue médicamente apropiada. Nuestra cobertura para sus servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará el día en el que le informamos que finalizaría la cobertura.
 - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha de alta planificada, **es posible que tenga que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que haya recibido después de esa fecha.
- Para asegurarnos de haber cumplido con todas las reglas al **rechazar** su apelación rápida, debemos enviar su apelación a la “Entidad de Revisión Independiente”. Esto significa que su caso pasa automáticamente al nivel 2 del proceso de apelaciones.

Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 1

Llame a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. Solicite una revisión rápida de su fecha de alta del hospital. La llamada es gratuita.

Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



El término legal para “revisión rápida” o “apelación rápida” es “**apelación acelerada**”.

Apelación alternativa de nivel 2 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Enviaremos la información de su apelación de nivel 2 a la Entidad de Revisión Independiente (IRE) en un plazo de 24 horas a partir del momento en el que le informemos acerca de nuestra decisión del nivel 1. Si considera que no cumplimos con este u otros plazos, puede presentar un reclamo. En la Sección J, en la página 224 se le indica cómo presentar un reclamo.

Durante la apelación de nivel 2, la IRE revisa nuestra decisión de **rechazar** su “revisión rápida”. Esta organización decide si debería cambiarse la decisión que tomamos.

- La IRE realiza una revisión rápida de su apelación. En general, los revisores le dan una respuesta en un plazo de 72 horas.
- La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental.
- Los revisores de la IRE analizarán en detalle toda la información relacionada con la apelación sobre su alta hospitalaria.
- Si la IRE **acepta** su apelación, nosotros debemos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que usted haya recibido desde la fecha de su alta planificada. También debemos continuar con nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- Si la IRE **rechaza** su apelación, significa que está de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta hospitalaria planificada fue médicamente apropiada.
- La carta que usted reciba de la IRE le indicará qué puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión. Le brindará los detalles sobre cómo pasar a una apelación de nivel 3, que está a cargo de un juez. Consulte la Sección I, en la página 223, para obtener más información sobre las apelaciones de nivel 3.

Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 2

Usted no tiene que hacer nada. El plan enviará automáticamente su apelación a la Entidad de Revisión Independiente.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



H. Qué hacer si considera que sus servicios de cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) terminan demasiado pronto

Esta sección se refiere a los siguientes tipos de atención únicamente:

- Servicios de cuidado de la salud en el hogar.
- Atención de enfermería especializada en un centro de enfermería especializada.
- Atención de rehabilitación que usted está recibiendo como paciente ambulatorio en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) aprobado por Medicare. Generalmente, esto significa que está recibiendo tratamiento por una enfermedad o un accidente, o se está recuperando de una operación importante.
 - Con cualquiera de estos tres tipos de atención, usted tiene derecho a seguir recibiendo los servicios cubiertos durante todo el tiempo que el médico diga que los necesita.
 - Cuando nosotros decidamos interrumpir la cobertura de cualquiera de ellos, deberemos informarle antes de que finalicen sus servicios. Cuando finalice la cobertura de esta atención, nosotros interrumpiremos el pago de su atención.

Si considera que finalizamos la cobertura de la atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

H1. Le informaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura

Recibirá un aviso, al menos, dos días antes de que interrumamos el pago de su atención. Esto se denomina Aviso de No Cobertura de Medicare. En la notificación por escrito se informa la fecha en que dejaremos de cubrir su atención y cómo apelar esta decisión.

Usted o su representante deberán firmar el aviso escrito para demostrar que lo recibió. Esto **no** significa que usted está de acuerdo con el plan en que es el momento de interrumpir la atención que está recibiendo.

Cuando finalice su cobertura, interrumpiremos el pago.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



H2. Apelación de nivel 1 para continuar con su atención

Si considera que finalizamos la cobertura de su atención demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Antes de iniciar la apelación, queremos asegurarnos de que comprende lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de comprender y cumplir con los plazos que se aplican a las cosas que debe hacer. También hay plazos que nuestro plan debe cumplir. (Si considera que no cumplimos con nuestros plazos, puede presentar un reclamo. En la Sección J, en la página 224, se le indica cómo presentar un reclamo).
- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. También puede llamar a su State Health Insurance Assistance Program, denominado I-CARE en South Carolina, al 1-800-868-9095.

Durante una apelación de nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisará su apelación y decidirá si debemos cambiar la decisión que tomamos. En South Carolina, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina KEPRO. Puede comunicarse con KEPRO al 1-888-317-0751 (TTY: 1-855-843-4776). También encontrará información sobre cómo apelar ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad en el Aviso de No Cobertura de Medicare. Este es el aviso que recibió cuando le informamos que íbamos a dejar de cubrir su atención.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 1 para solicitarle al plan que continúe con su atención

Llame a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado, al 1-888-317-0751, y solicite una "apelación por vía rápida".

Llame antes de dejar la agencia o el centro que le esté brindando atención y antes de la fecha de alta planificada.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud que reciben un pago de Medicare para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

¿Qué debe solicitar?

Solicíteles que realicen una "apelación por vía rápida". Esta es una revisión independiente de si es médicamente adecuado que nosotros finalicemos la cobertura de sus servicios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



¿Cuál es el plazo para comunicarse con esta organización?

- Usted debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad antes del mediodía del día posterior a la recepción del aviso escrito que le indica cuándo se interrumpirá la cobertura de su atención.
- Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad sobre su apelación, puede presentar la apelación directamente ante nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra manera de presentar su apelación, consulte la Sección H4, en la página 221.

El término legal para el aviso escrito es “**Aviso de No Cobertura de Medicare**”. Para obtener una copia, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página, o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver una copia en línea, en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BN1

¿Qué sucede durante una revisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad les preguntarán a usted o a su representante por qué consideran que la cobertura de los servicios debe continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo prefiere.
- Cuando usted solicita una apelación, el plan debe escribirles una carta a usted y a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad en la que explique por qué los servicios deberían terminar.
- Los revisores también leerán sus expedientes médicos, hablarán con su médico y revisarán la información que el plan les haya proporcionado.
- **En el plazo de un día completo después de que los revisores tengan toda la información necesaria, le informarán su decisión.** Usted recibirá una carta en la que se le explicará la decisión.

El término legal para la carta que explica por qué sus servicios deberían finalizar es “**Explicación Detallada de No Cobertura**”.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?

- Si los revisores **aceptan** su apelación, entonces nosotros debemos seguir proporcionándole los servicios cubiertos durante todo el tiempo que sean médicamente necesarios.

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores **rechazan** su apelación, entonces su cobertura finalizará en la fecha que se le informó. Interrumpiremos el pago de la parte que nos corresponde de los costos de esa atención.
- Si usted decide seguir recibiendo el cuidado de la salud en el hogar, el cuidado en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) después de la fecha en la que finaliza su cobertura, entonces tendrá que pagar el costo total de esa atención.

H3. Apelación de nivel 2 para continuar con su atención

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **rechazó** su apelación **y** usted elige continuar recibiendo atención después de que la cobertura para la atención haya finalizado, puede presentar una apelación de nivel 2.

Durante la apelación de nivel 2, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverá a analizar la decisión que tomó en el nivel 1. Si ellos están de acuerdo con la decisión de nivel 1, es posible que usted tenga que pagar el costo total del cuidado de la salud en el hogar, el cuidado en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) después de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

En South Carolina, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina KEPRO. Puede comunicarse con KEPRO al 1-888-317-0751 (TTY: 1-855-843-4776). Solicite la revisión de nivel 2 **en un plazo de 60 días corridos** a partir del día en el que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya **rechazado** su apelación de nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo atención después de la fecha en la que finalizó la cobertura.

Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 2 para solicitar que el plan cubra su atención por más tiempo

Llame a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado, al 1-888-317-0751, y solicite otra revisión.

Llame antes de dejar la agencia o el centro que le esté brindando atención y antes de la fecha de alta planificada.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar, en detalle, toda la información relacionada con su apelación.
- La Organización para el Mejoramiento de la Calidad tomará su decisión en un plazo de 14 días corridos a partir de la recepción de su solicitud de apelación.

¿Qué sucede si la organización de revisión acepta su apelación?

- Le reembolsaremos nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura. Debemos continuar proporcionándole cobertura para su atención durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.

¿Qué sucede si la organización de revisión rechaza su apelación?

- Significa que acepta la decisión que tomó en relación con la apelación de nivel 1 y no la cambiará.
- La carta que usted reciba le indicará qué hacer si quiere continuar con el proceso de revisión. Le proporcionará los detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, que está a cargo de un juez.

H4. Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su apelación de nivel 1

Si no cumple con los plazos de las apelaciones, existe otra forma de presentar apelaciones de nivel 1 y nivel 2 denominada “apelaciones alternativas”. Pero los primeros dos niveles de apelaciones son diferentes.

Apelación alternativa de nivel 1 para continuar con su atención por más tiempo

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, puede presentar una apelación ante nosotros en la que solicite una revisión rápida. Una revisión rápida es una apelación que utiliza los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre el cuidado de la salud en el hogar, el cuidado en un centro de enfermería especializada o la atención que recibe en un Centro de rehabilitación

Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 1

Llame a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. Solicite una revisión rápida. La llamada es gratuita.

Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



integral para pacientes ambulatorios (CORF). Verificamos si la decisión sobre cuándo deben finalizar sus servicios fue justa y cumplió con todas las reglas.

- Utilizaremos los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares para darle la respuesta a esta revisión. Le informaremos sobre nuestra decisión en un plazo de 72 horas desde su solicitud de una revisión rápida.
- **Si aceptamos** su revisión rápida, significa que estamos de acuerdo con seguir cubriendo sus servicios durante todo el tiempo que sean médicamente necesarios.
- También significa que aceptamos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.
- **Si rechazamos** su revisión rápida, significa que interrumpir la prestación de sus servicios fue médicamente adecuado. Nuestra cobertura finalizará a partir del día en el que le informamos que finalizaría la cobertura.
 - Si continúa recibiendo servicios después del día en el que le informamos que se interrumpirían, **es posible que usted tenga que pagar el costo total** de los servicios.

Para asegurarnos de haber cumplido con todas las reglas al **rechazar** su apelación rápida, debemos enviar su apelación a la “Entidad de Revisión Independiente”. Esto significa que su caso pasa automáticamente al nivel 2 del proceso de apelaciones.

El término legal para “revisión rápida” o “apelación rápida” es “**apelación acelerada**”.

Apelación alternativa de nivel 2 para continuar con su atención por más tiempo

Enviaremos la información de su apelación de nivel 2 a la Entidad de Revisión Independiente (IRE) en un plazo de 24 horas a partir del momento en el que le informemos acerca de nuestra decisión del nivel 1. Si considera que no cumplimos con este u otros plazos, puede presentar un reclamo. En la (Sección J, en la página 224) se le indica cómo presentar un reclamo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Durante la apelación de nivel 2, la IRE revisa nuestra decisión de **rechazar** su “revisión rápida”. Esta organización decide si debería cambiarse la decisión que tomamos.

- La IRE realiza una revisión rápida de su apelación. En general, los revisores le dan una respuesta en un plazo de 72 horas.
- La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental.
- Los revisores de la IRE analizarán en detalle toda la información relacionada con su apelación.
- **Si la IRE acepta** su apelación, entonces debemos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención. También debemos continuar con nuestra cobertura de sus servicios durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- **Si la IRE rechaza** su apelación, significa que está de acuerdo con nosotros en que interrumpir la cobertura de los servicios fue médicamente adecuado.

Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 2 para solicitarle al plan que continúe con su atención

Usted no tiene que hacer nada. El plan enviará automáticamente su apelación a la Entidad de Revisión Independiente.

La carta que usted reciba de la IRE le indicará qué puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión. Le brindará los detalles sobre cómo pasar a una apelación de nivel 3, que está a cargo de un juez.

I. Cómo llevar su apelación más allá del nivel 2

I1. Pasos siguientes para servicios y artículos de Medicare

Si usted presentó una apelación de nivel 1 y una apelación de nivel 2 por servicios o artículos de Medicare, y ambas apelaciones fueron rechazadas, puede tener derecho a pasar a otros niveles de apelación. La carta que usted reciba de la Entidad de Revisión Independiente le indicará qué hacer si quiere continuar con el proceso de apelaciones.

El nivel 3 del proceso de apelaciones es una audiencia ante un juez de derecho administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés). La persona que toma la decisión sobre una apelación de nivel 3 es un juez de derecho administrativo o un abogado mediador. Si quiere que un juez o un abogado mediador revise su caso, el artículo o el servicio médico que usted solicita deberán alcanzar un monto mínimo en dólares. Si el valor en dólares es menor que el nivel mínimo, usted no puede seguir apelando. Si

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



el valor en dólares es lo suficientemente alto, puede solicitar que un juez o un abogado mediador vea su apelación.

Si no está de acuerdo con la decisión de este juez o abogado mediador, puede acudir al Consejo de Apelaciones de Medicare. Posteriormente, podrá tener el derecho a solicitar a un tribunal federal que analice su apelación.

Si necesita ayuda en cualquiera de las etapas del proceso de apelaciones, puede comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime. El número de teléfono es 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

I2. Pasos siguientes para servicios y artículos de Healthy Connections Medicaid

Si usted presentó una apelación de nivel 1 y una apelación de nivel 2 por servicios o artículos de Healthy Connections Medicaid, y ambas apelaciones fueron rechazadas, tiene derecho a pasar a otros niveles de apelación. Si tiene preguntas después de su apelación de nivel 2, comuníquese con la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En la defensoría le explicarán sus alternativas y actuarán en defensa de sus intereses.

El nivel 3 del proceso de apelaciones es una audiencia ante un tribunal especializado en derecho administrativo. Si quiere solicitar una audiencia ante un ALC, complete el formulario “Solicitud de una Audiencia de Caso Impugnado”, disponible en www.scalc.net/pub/pubRequestForContestedCaseHearing.pdf. Debe presentar este formulario dentro de los 30 días corridos desde la fecha en la que le notificaron de la decisión de nivel 2. Deberá pagar una tarifa de \$25 para presentar la apelación. Si no puede pagar la tarifa, puede presentar el formulario “Solicitud de eximición de la tarifa”. Este formulario está disponible en www.scalc.net/pub/pubRequestToWaiveFilingFee.pdf.

Si está apelando una decisión de nivel 2 tomada en una audiencia, usted será responsable de pagar el costo de hacer una transcripción de la audiencia. Una transcripción es un registro escrito de la audiencia. El costo de una transcripción es alrededor de \$16 por cada hora que el transcriptor dedique a tipear el documento.

Las reglas para apelar ante un ALC están disponibles en www.scalc.net/rules.aspx. Si no sigue estas normas, es posible que rechacen su apelación.

J. Cómo presentar un reclamo

J1. Qué tipos de problemas deberían ser reclamos

El proceso de presentación de reclamos se utiliza solamente para ciertos tipos de problemas, como aquellos relacionados con la calidad de la atención, los plazos de espera y el servicio al cliente. A

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



continuación, se presentan ejemplos de los tipos de problemas que se manejan mediante el proceso de presentación de reclamos.

Reclamos sobre la calidad

- Usted no está satisfecho con la calidad de la atención, como la atención que recibió en el hospital.

Reclamos sobre la privacidad

- Usted considera que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información sobre usted que es confidencial.

Reclamos sobre un mal servicio al cliente

- Un proveedor de atención de salud o el personal se comportaron de manera ofensiva o irrespetuosa con usted.
- El personal de Wellcare Prime lo trató mal.
- Considera que lo están desvinculando del plan.

Reclamos sobre la accesibilidad

- No puede acceder físicamente a los servicios de atención de salud e instalaciones del consultorio de un médico o proveedor.
- Su proveedor no le brinda las adaptaciones razonables que usted necesita, como un intérprete de lenguaje de señas estadounidense.

Reclamos sobre los plazos de espera

- Tiene problemas para conseguir una cita o debe esperar demasiado para conseguirla.
- Los médicos, los farmacéuticos, otros profesionales de la salud, el Departamento de Servicios al Afiliado u otro personal del plan lo hicieron esperar mucho tiempo.

Reclamos sobre la limpieza

- Usted considera que la clínica, el hospital o el consultorio del médico no están limpios.

Resumen: Cómo presentar un reclamo

Puede presentar un reclamo interno ante nuestro plan o un reclamo externo ante una organización que no esté relacionada con nuestro plan.

Para presentar un reclamo interno, llame al Departamento de Servicios al Afiliado o envíenos una carta.

Existen diferentes organizaciones que manejan los reclamos externos. Para obtener más información, lea la Sección J3, en la página 228.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Reclamos sobre el acceso a servicios de idiomas

- Su médico o proveedor no le ofrece los servicios de un intérprete durante su cita.

Reclamos sobre nuestras comunicaciones

- Usted considera que no le proporcionamos un aviso o una carta que debería haber recibido.
- Usted considera que la información por escrito que le enviamos es demasiado difícil de comprender.

Reclamos sobre los plazos para nuestras acciones relacionadas con decisiones de cobertura o apelaciones

- Usted cree que no cumplimos con los plazos para tomar una decisión de cobertura o responder su apelación.
- Usted cree que, luego de recibir una decisión de cobertura o apelación a su favor, no cumplimos con los plazos para aprobar o brindarle el servicio, o hacerle el reembolso por ciertos servicios médicos.
- Usted cree que no enviamos su caso a la Entidad de Revisión Independiente (IRE) a tiempo.

El término legal para un “reclamo” es “**queja formal**”.

El término legal para “presentar un reclamo” es “**presentar una queja formal**”.

¿Hay diferentes tipos de reclamos?

Sí. Puede presentar un reclamo interno o un reclamo externo. Los reclamos internos se presentan ante nuestro plan, y este es el encargado de revisarlos. Los reclamos externos se presentan ante una organización que no está afiliada a nuestro plan, y esa organización los revisa. Si quiere obtener más información sobre los reclamos internos, lea la sección que sigue. Para obtener más información sobre los reclamos externos, lea la Sección J3, en la página 228.

Si necesita ayuda para presentar un reclamo interno o externa, puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

J2. Reclamos internos

Para presentar un reclamo interno, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al número que figura en la parte inferior de la página. Puede presentar el reclamo en cualquier momento, a menos

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



que esté relacionada con un medicamento de la Parte D. Si el reclamo está relacionada con un medicamento de la Parte D, debe presentarla **en un plazo de 60 días corridos** después de haber tenido el problema sobre el que quiere presentar el reclamo.

- Si hay algo más que usted deba hacer, el Departamento de Servicios al Afiliado se lo comunicará.
- También puede escribir su reclamo y enviárnoslo. Si nos presenta su reclamo por escrito, le responderemos de la misma manera.
- Respondemos su reclamo en un plazo de 30 días corridos. También puede presentar un reclamo rápido si rechazamos su solicitud de una “decisión rápida sobre la cobertura” o una “apelación rápida”. Si presenta un reclamo rápido, le proporcionaremos una respuesta a su reclamo en un plazo de 24 horas. Comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado para presentar un “reclamo rápido”.
- Si tiene un buen motivo para presentar el reclamo de manera tardía, infórmenos y consideraremos si le extendemos el plazo para presentar un reclamo o no.

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)
Attn: Appeals and Grievances – Medicare Operations
7700 Forsyth Blvd
St. Louis, MO 63105

El término legal para “reclamo rápido” es “queja acelerada”.

De ser posible, le responderemos de inmediato. Si nos llama por un reclamo, es posible que le demos una respuesta durante la misma llamada telefónica. Si su estado de salud nos exige que respondamos rápidamente, así lo haremos.

- Respondemos la mayoría de los reclamos en un plazo de 30 días corridos. Si necesitamos más información y la demora es en su beneficio, o si usted pide más tiempo, podemos demorar hasta 14 días corridos más para responder a su reclamo. Le informaremos por escrito por qué necesitamos más tiempo.
- Si presenta un reclamo porque rechazamos una solicitud de decisión rápida sobre la cobertura o de apelación rápida, lo pasaremos automáticamente al proceso de reclamo rápido y le responderemos en un plazo de 24 horas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si presenta un reclamo porque usamos más tiempo para tomar una decisión de cobertura o de apelación, lo pasaremos automáticamente al proceso de reclamo rápido y le responderemos en un plazo de 24 horas.

Si no estamos de acuerdo con una parte o con la totalidad de su reclamo, le explicaremos las razones. Responderemos si estamos de acuerdo con el reclamo o no.

J3. Reclamos externos

Puede presentar su reclamo ante Medicare

Puede enviar su reclamo a Medicare. El Formulario de Reclamos de Medicare está disponible en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Medicare toma muy en serio sus reclamos y usa esta información para seguir mejorando la calidad del programa Medicare.

Si usted tiene otros comentarios o inquietudes, o si siente que el plan no le brinda una respuesta a su problema, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.

Puede comunicarle su reclamo a la Defensoría de Healthy Connections Prime

Puede llamar a la Defensoría de Healthy Connections Prime para informarle sobre su reclamo. La defensoría no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono de la Defensoría de Healthy Connections Prime es 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Esta llamada y los servicios son gratuitos. Para obtener más información, también puede visitar www.healthyconnectionsprimeadvocate.com.

Puede presentar un reclamo ante la Office for Civil Rights

Puede presentar un reclamo ante la Office for Civil Rights del Department of Health and Human Services si usted considera que no lo trataron de forma justa. Por ejemplo, puede presentar un reclamo sobre el acceso para personas con alguna discapacidad o sobre los servicios de asistencia de idiomas. El número de teléfono de la Office for Civil Rights es 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar www.hhs.gov/ocr para obtener más información.

O puede comunicarse con su Office for Civil Rights local en la siguiente dirección:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Suite 16T70
61 Forsyth Street, S.W.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Atlanta, GA 30303-8909
Teléfono: (800) 368-1019; TTY: (800) 537-7697
Fax: (202) 619-3818

Es posible que también tenga derechos en virtud de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades y las leyes del estado. Puede comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime para recibir ayuda. El número de teléfono es 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Puede presentar un reclamo ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Cuando su reclamo es sobre la calidad de la atención, también tiene dos opciones:

- Puede presentar su reclamo sobre la calidad de la atención directamente a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (sin presentarnos su reclamo a nosotros)
- O puede presentarlo ante nosotros y ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. Si presenta un reclamo ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolver su reclamo.

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros expertos en la atención de salud en actividad, a los que el Gobierno federal les paga para supervisar y mejorar la atención que se les brinda a los pacientes de Medicare. Para obtener más información sobre la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, consulte el Capítulo 2, Sección F, página 27.

En South Carolina, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina KEPRO. El número de teléfono de KEPRO es 1-888-317-0751 (TTY: 1-855-843-4776).

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 10: Cómo cancelar la inscripción a nuestro Medicare-Medicaid Plan

Introducción

Este capítulo le informa cuándo y cómo puede cancelar la inscripción a nuestro plan y cuáles son sus opciones de cobertura de salud luego de abandonar el plan. Si abandona nuestro plan, permanecerá en los programas de Medicare y Healthy Connections Medicaid mientras cumpla con los requisitos. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Cuándo puede cancelar la inscripción a nuestro Medicare-Medicaid Plan.....	231
B. Cómo cancelar la inscripción a nuestro plan.....	231
C. Cómo afiliarse a otro Medicare-Medicaid Plan.....	232
D. Cómo obtener los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid por separado.....	232
D1. Formas de obtener sus servicios de Medicare	232
D2. Cómo obtener los servicios de Healthy Connections Medicaid.....	234
E. Siga obteniendo sus artículos y servicios médicos, y medicamentos a través de nuestro plan, hasta que se cancele su afiliación.....	235
F. Otras situaciones que ocurren cuando se cancela su afiliación.....	235
G. Restricciones para evitar que le pidamos abandonar nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud.....	236
H. Su derecho a presentar un reclamo si cancelamos su afiliación a nuestro plan.....	237
I. Cómo obtener más información sobre la cancelación de su afiliación al plan	237

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



A. Cuándo puede cancelar la inscripción a nuestro Medicare-Medicaid Plan

Puede cancelar su membresía a Wellcare Prime Medicare-Medicaid Plan en cualquier momento durante el año inscribiéndose en otro Medicare Advantage Plan, inscribiéndose en otro Medicare-Medicaid Plan o cambiándose a Original Medicare.

Su afiliación se cancelará el último día del mes en el que hayamos recibido su solicitud de cambiar su plan. Por ejemplo, si recibimos su solicitud el 18 de octubre, la cobertura de nuestro plan finalizará el 31 de octubre. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente (en este ejemplo, el 1 de noviembre). Si abandona nuestro plan, puede obtener información sobre lo siguiente:

- opciones de Medicare, en el cuadro de la Sección D1, página 232;
- servicios de Healthy Connections Medicaid, en la Sección D2, página 234.

Puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar la inscripción llamando a los siguientes números:

- South Carolina Healthy Connections al 1-877-552-4642, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-552-4670.
- State Health Insurance Assistance Program (SHIP), I-CARE, al 1-800-868-9095, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- Medicare: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

NOTA: Si participa en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. Consulte el Capítulo 5, Sección G3, página 136 para obtener información sobre los programas de administración de medicamentos.

B. Cómo cancelar la inscripción a nuestro plan

Si decide cancelar la inscripción, infórmeles a Healthy Connections Medicaid o a Medicare que quiere abandonar Wellcare Prime:

- Llame a South Carolina Healthy Connections Choices, al 1-877-552-4642, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-552-4670; 

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY (personas que tienen dificultades de audición o del habla) deben llamar al 1-877-486-2048. Cuando llame al 1-800-MEDICARE, también puede inscribirse en otro plan de salud o de medicamentos de Medicare. Encontrará más información sobre cómo recibir sus servicios de Medicare si abandona nuestro plan en el cuadro de la página 233.

C. Cómo afiliarse a otro Medicare-Medicaid Plan

Si quiere seguir recibiendo sus beneficios de Medicare y Healthy Connections Medicaid juntos a través de un solo plan, puede inscribirse en un Medicare-Medicaid Plan diferente.

Para inscribirse en un Medicare-Medicaid Plan diferente haga lo siguiente:

- Llame a South Carolina Healthy Connections Choices, al 1-877-552-4642, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-552-4670. Infórmeles que quiere abandonar Wellcare Prime y afiliarse a otro Medicare-Medicaid Plan. Si no está seguro de a qué plan quiere afiliarse, pueden informarle sobre otros planes en su área.

Su cobertura de Wellcare Prime se cancelará el último día del mes en el que recibamos su solicitud.

D. Cómo obtener los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid por separado

Si no quiere inscribirse en un Medicare-Medicaid Plan diferente luego de abandonar Wellcare Prime, volverá a recibir los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid por separado.

D1. Formas de obtener sus servicios de Medicare

Usted podrá elegir cómo obtener sus beneficios de Medicare.

Tiene tres opciones para recibir los servicios de Medicare. Al elegir una de estas opciones, usted cancelará automáticamente su afiliación a nuestro plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



<p>1. Puede cambiarse a:</p> <p>Un Medicare Health Plan, como un Medicare Advantage Plan o un Programa Integral de Atención para Personas de la Tercera Edad (PACE, por sus siglas en inglés).</p>	<p>Debe hacer lo siguiente:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame al State Health Insurance Assistance Program (SHIP), al 1- 800- 868- 9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En South Carolina, el SHIP se denomina programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores (I-CARE, por sus siglas en inglés). <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a Wellcare Prime cuando comience la cobertura del nuevo plan.</p>
<p>2. Puede cambiarse a:</p> <p>Un plan Original Medicare con un plan de medicamentos que requieren receta médica de Medicare por separado.</p> <p>Esta tabla continúa en la página siguiente.</p>	<p>Debe hacer lo siguiente:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame al State Health Insurance Assistance Program (SHIP), al 1- 800- 868- 9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En South Carolina, el SHIP se denomina programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores (I-CARE, por su siglas en inglés). <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a Wellcare Prime cuando comience la cobertura de Original Medicare y del plan de medicamentos que requieren receta médica.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



<p>(continuación)</p> <p>3. Puede cambiarse a:</p> <p>A Original Medicare sin un plan de medicamentos que requieren receta médica de Medicare por separado.</p> <p>NOTA: Si se cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos que requieren receta médica de Medicare por separado, Medicare lo puede inscribir en un plan de medicamentos, a menos que usted le informe a Medicare que no quiere hacerlo.</p> <p>Solo debe cancelar la cobertura de medicamentos que requieren receta médica si tiene cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o sindicato. Si tiene preguntas acerca de si necesita cobertura de medicamentos, llame al programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores (I-CARE), al 1- 800- 868- 9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>	<p>Debe hacer lo siguiente:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llame al State Health Insurance Assistance Program (SHIP), al 1- 800- 868- 9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En South Carolina, el SHIP se denomina programa de Asistencia de Asesoramiento de Seguro y Remisiones para Personas Mayores (I-CARE, por su siglas en inglés). <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a Wellcare Prime cuando comience la cobertura de Original Medicare.</p>
--	--

D2. Cómo obtener los servicios de Healthy Connections Medicaid

Si abandona nuestro plan, obtendrá los servicios de Healthy Connections Medicaid a través del pago por servicio. Esta es la forma en que la mayoría de las personas obtenía los servicios de Medicaid antes de unirse a Wellcare Prime.

Entre sus servicios de Healthy Connections Medicaid se incluyen la mayoría de los servicios y apoyo a largo plazo, y la atención de salud del comportamiento.

Si abandona nuestro plan, puede acudir a cualquier proveedor que acepte Healthy Connections Medicaid.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



E. Siga obteniendo sus artículos y servicios médicos, y medicamentos a través de nuestro plan, hasta que se cancele su afiliación

Si abandona Wellcare Prime, puede pasar un tiempo hasta que se cancele su afiliación y comience la nueva cobertura de Medicare y Healthy Connections Medicaid. Durante este tiempo, siga recibiendo sus medicamentos recetados y atención médica a través de nuestro plan.

- Utilice los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.
- **Utilice nuestras farmacias de la red**, incluidos nuestros servicios de farmacia de compra por correo **para surtir sus recetas**.
- **Si usted es hospitalizado el día en que finaliza su membresía en Wellcare Prime, nuestro plan cubrirá su internación hasta que reciba el alta.** Esto será así aunque su nueva cobertura de la salud entre en vigor antes de que reciba el alta.

F. Otras situaciones que ocurren cuando se cancela su afiliación

Estos son los casos en los que Wellcare Prime debe cancelar la inscripción al plan:

- Si se interrumpe su cobertura de Medicare Parte A y Parte B.
- Si ya no reúne los requisitos para Healthy Connections Medicaid. Nuestro plan es para personas que califican tanto para Medicare como para Healthy Connections Medicaid. Su afiliación se cancelará el primer día del mes siguiente al mes en que perdió su elegibilidad para Healthy Connections Medicaid
- Si usted se muda fuera de nuestra área de servicios.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicios durante más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, debe llamar al Departamento de Servicios al Afiliado para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja se encuentra dentro del área de servicios de nuestro plan.
 - Si ingresa a una residencia de ancianos o a un centro de enfermería especializada fuera del área de servicios del plan y vive allí más de seis meses.
- Si va a la cárcel o a prisión por un delito.
- Si miente u oculta información acerca de otro seguro que tenga para los medicamentos que requieren receta médica.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Si no es un ciudadano de los Estados Unidos o no tiene residencia legal en los Estados Unidos.
 - Debe ser ciudadano de los Estados Unidos o tener residencia legal en los Estados Unidos para afiliarse a nuestro plan.
 - Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid nos notificarán si usted no reúne los requisitos para permanecer afiliado según esta disposición.
 - Debemos cancelar la inscripción si usted no cumple con este requisito.

Podemos hacer que abandone nuestro plan por las siguientes razones solo si primero obtenemos permiso de Medicare y Healthy Connections Medicaid:

- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan, y la información afecta su elegibilidad para nuestro plan.
- Si se comporta continuamente en forma perturbadora y nos dificulta brindarles atención médica a usted y a otros afiliados a nuestro plan.
- Si deja que otra persona use su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado para obtener atención médica.
 - Si cancelamos su afiliación por esta razón, Medicare puede hacer que el inspector general investigue su caso.

G. Restricciones para evitar que le pidamos abandonar nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud

Si considera que se le está solicitando que abandone nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Debe comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime al 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



H. Su derecho a presentar un reclamo si cancelamos su afiliación a nuestro plan

Si cancelamos su afiliación a nuestro plan, debemos explicarle por escrito nuestras razones para hacerlo. También debemos explicarle cómo puede presentar una queja formal o un reclamo sobre nuestra decisión de cancelar la inscripción. También puede consultar el Capítulo 9, Sección J, página 224, para obtener información sobre cómo presentar un reclamo.

I. Cómo obtener más información sobre la cancelación de su afiliación al plan

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre cuándo podemos cancelar la inscripción, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 11: Avisos legales

Introducción

En este capítulo, se describen los avisos legales que se aplican a su afiliación a Wellcare Prime. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

Índice

A. Aviso sobre leyes	239
B. Aviso de No Discriminación.....	239
C. Aviso sobre Medicare como pagador secundario	239
D. Contratistas independientes	240
E. Fraude al plan de atención de salud	240
F. Circunstancias fuera del control de Wellcare Prime	240

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



A. Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a este *Manual del Afiliado*. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aunque las leyes no estén incluidas o explicadas en este manual. Las leyes más importantes que se aplican a este manual son leyes federales sobre los programas Medicare y Healthy Connections Medicaid. Es posible que también se apliquen otras leyes federales o estatales.

B. Aviso de No Discriminación

Todas las compañías o agencias que trabajen con Medicare y Healthy Connections Medicaid deben obedecer las leyes que lo protegen de la discriminación o de un trato injusto. No discriminamos ni lo tratamos de forma diferente debido a su edad, experiencias en reclamos, color, etnia, evidencia de asegurabilidad, género, información genética, ubicación geográfica dentro del área de servicios, estado de salud, historial médico, discapacidad física o mental, nacionalidad, raza, religión, sexo u orientación sexual. Tampoco discriminamos ni lo tratamos de forma diferente debido a su comportamiento, capacidad mental, recepción de atención de salud, orientación sexual o uso de servicios.

Si quiere obtener más información o tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a la Office for Civil Rights del U.S. Department of Health and Human Services, al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar www.hhs.gov/ocr para obtener más información.
- Comunicarse con la Office for Civil Rights local. Puede llamar a la Comisión de Asuntos Humanos de South Carolina al 1-800-521-0725. La llamada es gratuita.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a servicios de atención de salud o a un proveedor, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Si tiene un reclamo, como un problema con el acceso en silla de ruedas, el Departamento de Servicios al Afiliado puede ayudarlo.

C. Aviso sobre Medicare como pagador secundario

En ocasiones, un tercero debe pagar primero por los servicios que le brindamos. Por ejemplo, si usted tiene un accidente automovilístico o si se lesiona en el trabajo, el seguro o la indemnización por accidentes y enfermedades laborales deben pagar primero.

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios de cobertura de Medicare, de los que Medicare no es el pagador primario.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



D. Contratistas independientes

La relación entre Wellcare Prime y cada proveedor participante es la de contratistas independientes. Los proveedores participantes no son empleados ni agentes de Wellcare Prime, y ni Wellcare Prime ni ningún empleado de Wellcare Prime son empleados ni agentes de un proveedor participante. En ningún caso Wellcare Prime será responsable de la negligencia, acto ilícito u omisión de un proveedor participante u otro proveedor de atención de salud. Los médicos participantes, y no Wellcare Prime, mantienen una relación médico-paciente con el afiliado. Wellcare Prime no es un proveedor de atención de salud.

E. Fraude al plan de atención de salud

El fraude al plan de atención de salud se define como un engaño o una declaración falsa por parte de un proveedor, un afiliado, un empleador o cualquier persona que actúe en su nombre. Es un delito grave que puede tener consecuencias legales. Cualquier persona que, deliberadamente y a sabiendas, se involucre en una actividad que tenga como intención estafar al plan de atención de salud mediante, por ejemplo, la presentación de un reclamo que contenga una declaración falsa o engañosa, será culpable de fraude al plan de atención de salud.

Si le preocupan alguno de los cargos que aparecen en una factura o formulario de Explicación de Beneficios o si se entera o sospecha de una actividad ilegal, llame sin cargo a la línea directa de nuestro plan para denunciar fraudes, al 1-866-685-8664. Esta línea funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

F. Circunstancias fuera del control de Wellcare Prime

En la medida en que, como consecuencia de un desastre natural, una guerra, un disturbio, una insurrección civil, una epidemia, la destrucción total o parcial de los centros, una explosión atómica u otra liberación de energía nuclear, la incapacidad del personal importante del grupo médico, un estado de emergencia u otros eventos similares que no estén bajo el control de nuestro plan, las instalaciones o el personal de Wellcare Prime no estén disponibles para proveer o coordinar los servicios o beneficios previstos según este *Manual del Afiliado*, la obligación de Wellcare Prime de proporcionar dichos servicios o beneficios se limitará al requisito de que Wellcare Prime haga un esfuerzo de buena fe para proveer o coordinar la prestación de dichos servicios o beneficios dentro de la disponibilidad actual de sus centros o personal.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite nmp.absolutetotalcare.com.



Capítulo 12: Definiciones de palabras importantes

Introducción

Este capítulo incluye términos clave que se usan en todo el *Manual del Afiliado* con sus definiciones. Los términos aparecen en orden alfabético. Si no logra encontrar un término o si necesita más información que la que suministra la definición, póngase en contacto con el Departamento de Servicios al Afiliado.

Actividades de la vida cotidiana: lo que las personas hacen en un día normal, como comer, ir al baño, vestirse, bañarse o lavarse los dientes.

Afiliado (afiliado a nuestro plan o afiliado al plan): una persona que tiene Medicare y Healthy Connections Medicaid, que reúne los requisitos para recibir los servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid y por el estado.

Agencia estatal de Medicaid: el Department of Health and Human Services de South Carolina (SCDHHS, por sus siglas en inglés) es la única agencia estatal designada para la administración del programa Medicaid (llamado “Healthy Connections Medicaid”) en South Carolina. El SCDHHS es una agencia ministerial del Gobierno del Estado de South Carolina.

Apelación: una manera que usted tiene de cuestionar nuestra acción si considera que cometimos un error. Puede solicitarnos que cambiemos una decisión de cobertura presentando una apelación. En el Capítulo 9, Sección D, página 176, se explican las apelaciones, incluido el proceso de presentación de una apelación.

Área de servicios: el área geográfica donde un plan de salud acepta afiliados. Para los planes que limitan los médicos y los hospitales que usted puede utilizar, estas áreas, en general, coinciden con las áreas en las que usted obtiene los servicios de rutina (que no son de emergencia). Solo las personas que vivan en nuestra área de servicios se pueden inscribir en Wellcare Prime.

Asistente de salud a domicilio: una persona que proporciona servicios que no requieren la capacitación de un enfermero o terapeuta con licencia, como la ayuda para el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o hacer los ejercicios indicados). Estos ayudantes para el cuidado de la salud en el hogar no cuentan con una licencia de enfermería ni brindan terapia.

Atención de emergencia: servicios cubiertos proporcionados por un proveedor capacitado para brindar servicios de emergencia y aquellos necesarios para tratar una emergencia médica.

Audiencia imparcial: su oportunidad de hablar sobre su problema ante un tribunal y demostrar que tomamos la decisión incorrecta

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Autorización previa (PA, por sus siglas en inglés): es una aprobación de Wellcare Prime que usted debe obtener antes de recibir un servicio o un medicamento específicos o de consultar a un proveedor fuera de la red. Si no obtiene la aprobación, es posible que Wellcare Prime no cubra los servicios o los medicamentos.

Ayuda paga pendiente: usted puede continuar recibiendo los beneficios aprobados previamente mientras espera una decisión sobre una apelación de nivel 1 (y para un servicio de Healthy Connections Medicaid, mientras espera una decisión sobre una apelación de nivel 2). Esta continuidad de cobertura se denomina “ayuda paga pendiente”. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información. Si tiene otras preguntas, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura en la parte inferior de la página.

Algunos de los servicios médicos de la red solo tienen cobertura si su médico u otro proveedor de la red obtienen PA de nuestro plan.

- Los servicios cubiertos que necesitan PA de nuestro plan están marcados en la Tabla de Beneficios del Capítulo 4, Sección D, página 57.

Algunos medicamentos están cubiertos solo si obtiene una PA de nuestra parte.

- Los medicamentos cubiertos que necesitan PA están marcados en la *Lista de Medicamentos Cubiertos*.

Biosimilar: Un medicamento con receta que se considera muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares generalmente funcionan igual de bien y son tan seguros como el producto biológico original. Sin embargo, los biosimilares generalmente requieren una nueva prescripción para sustituir al producto biológico original. Los biosimilares intercambiables han cumplido requisitos adicionales que les permiten ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin una nueva receta, sujeto a las leyes estatales.

Cancelación de la inscripción: el proceso para cancelar la inscripción a nuestro plan. La cancelación de la inscripción puede ser voluntaria (por su propia decisión) o involuntaria (ajena a su propia decisión).

Capacitación en asuntos culturales: educación que les ofrece a los proveedores de atención de salud capacitación adicional para entender mejor sus antecedentes, valores y creencias para adaptar los servicios a sus necesidades sociales, culturales y de idioma.

Centro de cirugía ambulatoria: un centro que brinda servicios de cirugía para pacientes ambulatorios a los pacientes que no necesitan atención hospitalaria y que no suelen requerir más de 24 horas de atención.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés): una residencia de ancianos que cuenta con el personal y el equipo necesarios para brindarle cuidado en un centro de enfermería especializada y, en la mayoría de los casos, servicios de rehabilitación especializados y otros servicios de salud relacionados.

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés): un centro donde se proporcionan, principalmente, servicios de rehabilitación después de una enfermedad, un accidente o una operación importante. Brinda una variedad de servicios, incluidos servicios de fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, terapia del habla y servicios de evaluación del entorno del hogar.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés): la agencia federal a cargo de Medicare. En el Capítulo 2, Sección D, página 25, se explica cómo comunicarse con los CMS.

Coordinador de atención: es la persona principal que trabaja con usted, con el plan de salud y con sus proveedores de atención para asegurarse de que usted reciba la atención que necesita.

Copago: un monto fijo que usted paga como su parte del costo cada vez que recibe un servicio o suministro. Por ejemplo, usted puede pagar \$2 o \$5 por un servicio.

Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF): el cuidado en un centro de enfermería especializada y los servicios de rehabilitación proporcionados diariamente y de manera continua en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de cuidado en un centro de enfermería especializada incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas (IV) que pueden ser proporcionados por médicos o enfermeros registrados.

Cuidado para pacientes terminales: un programa de atención y apoyo que ayuda a personas con enfermedades terminales a vivir cómodamente. Esto significa que una persona tiene una enfermedad terminal con un pronóstico de seis meses de vida o menos.

- Un afiliado que tiene una enfermedad terminal tiene derecho a elegir un centro de cuidado para pacientes terminales.
- Un equipo de profesionales y cuidadores especialmente capacitados brindan atención integral para la persona, incluidas sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales.

Wellcare Prime debe brindarle una lista de proveedores de centros de cuidado para pacientes terminales de su área geográfica.

Cuidado urgentemente necesario: la atención que usted recibe por una enfermedad, lesión o afección repentina que no es una emergencia, pero que requiere atención de inmediato. Puede

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



recibir cuidado urgentemente necesario de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no pueda comunicarse con ellos.

Especialista: un médico que proporciona atención de salud para una enfermedad o una parte del cuerpo específicas.

Decisión de cobertura: una decisión sobre qué beneficios cubrimos. Se incluyen las decisiones sobre medicamentos y servicios cubiertos o el monto que pagaremos por sus servicios médicos. En el Capítulo 9, Sección D, página 176, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Defensoría (Defensoría de Healthy Connections Prime): una oficina en su estado que actúa como defensor en su representación. Puede responder preguntas si tiene un problema o un reclamo, y puede ayudarlo a entender qué debe hacer. Sus servicios son gratuitos. La Defensoría de Healthy Connections Prime defiende a las personas inscritas en Healthy Connections Prime. Puede obtener más información acerca de la defensoría en el Capítulo 2, Sección I, página 30 y en el Capítulo 9, Sección A, página 174 de este manual. Esto incluye información sobre cómo comunicarse con la Defensoría de Healthy Connections Prime.

Determinación de la organización: el plan toma una determinación de la organización cuando esta, o uno de sus proveedores, toma una decisión sobre si los servicios están cubiertos o sobre cuánto debe pagar usted por los servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan “decisiones de cobertura” en este manual. En el Capítulo 9, Sección D, página 176, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Departamento de Servicios al Afiliado: un departamento dentro de nuestro plan, responsable de responder sus preguntas sobre membresía, beneficios, y apelaciones. Consulte el Capítulo 2, Sección A, página 18 y la parte inferior de la página para obtener información sobre cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado.

Distribución de costos: los montos que debe pagar al obtener servicios o medicamentos. Entre los costos compartidos se incluyen los copagos y coseguros.

Emergencia: una emergencia médica ocurre cuando usted o cualquier otra persona, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que presenta síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar la muerte o la pérdida o el deterioro grave de una parte del cuerpo o su función. Los síntomas médicos pueden incluir una lesión grave o un dolor intenso.

Entidad de Revisión Independiente (IRE, por sus siglas en inglés): una organización que es contratada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) para que realice una revisión de una apelación de nivel 2 por un servicio o un artículo cubierto solo por Medicare o por Medicare y Healthy Connections Medicaid. Si Wellcare Prime rechaza la aprobación del servicio o artículo durante una apelación de nivel 1 de un afiliado, la

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



apelación rechazada se envía a la IRE para que lleve a cabo una revisión de nivel 2. La IRE no está relacionada con Wellcare Prime y no es una agencia gubernamental. Consulte el Capítulo 9, Sección I, página 223, para obtener más información sobre las apelaciones de nivel 2.

Equipo de atención: un equipo de atención que podría incluir médicos, enfermeros, asesores y otros profesionales de la salud que están para ayudarlo a recibir la atención que usted necesita. Usted es un miembro importante del equipo de atención y también puede incluir a otros familiares o amigos.

Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés): ciertos artículos que el médico le indica para que utilice en su hogar. Ejemplos de estos artículos: sillas de ruedas, muletas, colchones de sistema eléctrico, suministros para diabéticos, camas de hospital solicitadas por el proveedor para ser utilizadas en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipos y suministros de oxígeno, nebulizadores y andadores.

Evaluación integral: una evaluación destinada a examinar con más detalle sus necesidades médicas y sociales, así como sus capacidades. Le solicitaremos información a usted, a sus proveedores y a sus familiares y cuidadores cuando corresponda. Los encargados de realizar esta evaluación serán profesionales de la salud capacitados y calificados, como enfermeros, trabajadores sociales y coordinadores de atención.

Examen de salud inicial: una revisión del historial médico y el estado actual de un paciente. Se utiliza para determinar el estado de salud del paciente y cómo puede cambiar en el futuro.

Excepción: un permiso para recibir cobertura para un medicamento que, normalmente, no está cubierto o para utilizar el medicamento sin determinadas reglas y limitaciones.

Extra Help: es un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a reducir los costos de los medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D, como las primas, los deducibles y los copagos. La Extra Help también se denomina “Subsidio por Ingreso Bajo” o “LIS”.

Facturación incorrecta o inadecuada: una situación que se produce cuando un proveedor le factura a usted una cantidad que supera el monto de distribución de costos del plan por los servicios. Muestre su tarjeta de ID (por sus siglas en inglés) de afiliado a Wellcare Prime para obtener cualquier servicio o surtir sus recetas médicas. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si recibe alguna factura que no comprende.

Como afiliado a Wellcare Prime, usted solo debe pagar el monto de distribución de costos del plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le facturen más que este monto.

Farmacia de la red: una farmacia que aceptó surtir recetas médicas para los afiliados a nuestro plan. Las llamamos “farmacias de la red” porque han acordado trabajar con nuestro plan. En la

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



mayoría de los casos, sus recetas médicas están cubiertas únicamente si se surten en una de las farmacias de nuestra red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no acordó trabajar con nuestro plan para coordinar o proporcionar medicamentos cubiertos a los afiliados a nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que usted obtiene en las farmacias fuera -de- la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Gastos de bolsillo: el requisito de distribución de costos para afiliados que deben pagar una parte de los servicios o medicamentos que reciben también se denomina requisito de costos “de desembolso”. Consulte la definición de “distribución de costos” que aparece anteriormente.

Healthy Connections Medicaid: programa Medicaid de South Carolina. Para obtener más información, consulte la definición de “Medicaid” a continuación.

Healthy Connections Prime: es un programa de demostración gestionado conjuntamente por South Carolina y el Gobierno federal para ofrecer una mejor atención de salud a las personas que cuentan con Medicare y Healthy Connections Medicaid.

Herramienta de Beneficios en Tiempo Real: es un portal o una aplicación de computadora en la que los afiliados pueden buscar los medicamentos cubiertos completos, precisos, adecuados, clínicamente apropiados y específicos para cada afiliado e información sobre los beneficios. Esto incluye los montos de distribución de costos, los medicamentos alternativos que se pueden utilizar para la misma afección que un medicamento determinado, y las restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a medicamentos alternativos.

Información médica personal (también llamada información médica protegida, PHI, por sus siglas en inglés): información sobre usted y su salud, como su nombre, dirección, número de Seguro Social, visitas al médico e historial médico. Consulte el Aviso de Prácticas de Privacidad de Wellcare Prime para obtener más información sobre cómo Wellcare Prime protege, utiliza y divulga su PHI y sus derechos en relación con su PHI.

Límites de cantidad: un límite que se aplica a la cantidad de un medicamento que usted puede obtener. Los límites pueden aplicarse a la cantidad del medicamento que cubrimos por receta médica.

Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos): una lista de los medicamentos que requieren receta médica cubiertos por el plan. El plan elige los medicamentos que aparecen en esta lista con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La Lista de Medicamentos le indica si hay alguna regla que debe seguir para obtener sus medicamentos. A veces, se la denomina lista de medicamentos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Manual del Afiliado e información de divulgación: este documento, junto con su formulario de inscripción y otros anexos o cláusulas adicionales que explican su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que debe hacer como afiliado a nuestro plan.

Medicamentos cubiertos: el término que utilizamos para referirnos a todos los medicamentos que requieren receta médica cubiertos por nuestro plan.

Medicamento genérico: un medicamento que requiere receta médica, que cuenta con la aprobación del Gobierno federal para ser utilizado en lugar de un medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene los mismos ingredientes activos que un medicamento de marca. En general, es más económico y tiene la misma eficacia que el medicamento de marca.

Medicamento de marca: un medicamento que requiere receta médica fabricado y vendido por la compañía que originalmente lo hizo. Los medicamentos de marca tienen los mismos ingredientes activos que las versiones genéricas. Los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otras compañías de medicamentos.

Medicaid (o asistencia médica): es un programa gestionado por el Gobierno federal y el estado que ayuda a personas con recursos e ingresos limitados a pagar los costos de los servicios y apoyo a largo plazo y los costos médicos.

- Cubre servicios y medicamentos adicionales no cubiertos por Medicare.
- Los programas Medicaid varían de un estado a otro, pero la mayor parte de los costos de atención de salud están cubiertos si usted reúne los requisitos para Medicare y Medicaid.
- Consulte el Capítulo 2, Sección H, página 29 para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

Medicamento necesario:

- Servicios que son razonables y necesarios:
 - para el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad o lesión; ○
 - para mejorar la función de una extremidad del cuerpo con una malformación; ○
 - cuando sean médicamente necesarios conforme a la ley de Medicare.
 - Esto incluye la atención que evita que ingrese en un hospital o una residencia de ancianos.
 - De acuerdo con la ley y la reglamentación de Healthy Connections Medicaid, los servicios son médicamente necesarios si reúnen las siguientes características:

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



- Son esenciales para prevenir, diagnosticar, evitar el agravamiento, aliviar, corregir o curar afecciones médicas que ponen en peligro la vida, causan sufrimiento o dolor, causan deformidades o limitaciones en las actividades, amenazan con causar o empeorar una incapacidad o causan una enfermedad o debilidad; **y**
- Se brindan en centros adecuados y con los niveles apropiados de atención para el tratamiento de sus afecciones médicas; **y**
- Se prestan conforme a los estándares generalmente aceptados por la práctica médica.

Medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés): todo medicamento o medicina que una persona puede comprar sin una receta médica.

Medicamentos de la Parte D: Consulte “Medicamentos de Medicare Parte D”.

Medicamentos de Medicare Parte D: los medicamentos que pueden estar cubiertos por Medicare Parte D. El Congreso excluyó específicamente ciertas categorías de medicamentos de la cobertura de medicamentos de la Parte D. Healthy Connections Medicaid puede cubrir algunos de estos medicamentos.

Parte A: consulte “Medicare Parte A”.

Parte B: consulte “Medicare Parte B”.

Parte C: consulte “Medicare Parte C”.

Parte D: consulte “Medicare Parte D”.

Medicare: el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (generalmente, aquellas personas que tienen insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón). Los beneficiarios de Medicare pueden recibir su cobertura de salud de Medicare a través de Original Medicare o un plan de atención administrada (consulte “Plan de salud”).

Medicare Advantage Plan: Un programa de Medicare, también llamado “Medicare Parte C” o “plan MA”, que ofrece planes a través de compañías privadas. Medicare les paga a estas compañías por cubrir sus beneficios de Medicare.

Medicare Parte A: el programa de Medicare que cubre la mayoría de los servicios de hospital, centros de enfermería especializada, cuidado de la salud en el hogar y cuidado para pacientes terminales médicamente necesarios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Medicare Parte B: el programa de Medicare con el que se cubren servicios (como pruebas de laboratorio, cirugías y visitas al médico) y suministros (como sillas de ruedas y andadores) que son médicamente necesarios para tratar una enfermedad o afección. Medicare Parte B también cubre muchos servicios preventivos y de detección.

Medicare Parte C: el programa de Medicare que permite que compañías de seguro de salud privadas proporcionen beneficios de Medicare a través de un Medicare Advantage Plan.

Medicare Parte D: el programa de beneficios de medicamentos que requieren receta médica de Medicare. (Para abreviar, a este programa lo denominamos “Parte D”). La Parte D cubre medicamentos que requieren receta médica, vacunas y algunos suministros para pacientes ambulatorios que no están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B, ni por Healthy Connections Medicaid. Wellcare Prime incluye Medicare Parte D.

Nivel: Un nivel es un grupo de medicamentos que suelen ser del mismo tipo (por ejemplo, de marca, genéricos o de venta libre).

Niveles de los medicamentos: grupos de medicamentos incluidos en nuestra Lista de Medicamentos. Los medicamentos genéricos, de marca o de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) son ejemplos de niveles de medicamentos. Cada medicamento de la Lista de Medicamentos pertenece a uno de tres niveles.

Organización de atención coordinada e integrada (CICO, por sus siglas en inglés): Otro nombre que se le da a un Medicare-Medicaid Plan.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés): un grupo de médicos y otros expertos en la atención de salud que ayudan a mejorar la calidad de la atención para las personas con Medicare. El Gobierno federal les paga para controlar y mejorar la atención que se les brinda a los pacientes. Consulte el Capítulo 2, Sección F, página 27 para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO de su estado.

Original Medicare (Medicare tradicional o pago por servicio de Medicare):

Original Medicare es ofrecido por el Gobierno. Conforme a Original Medicare, los servicios de Medicare están cubiertos pagándoles a los médicos, los hospitales y otros proveedores de atención de salud montos establecidos por el Congreso.

- Usted puede acudir a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepte Medicare. Original Medicare está compuesto por dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico).
- Original Medicare está disponible en todo Estados Unidos.
- Si no quiere pertenecer a nuestro plan, puede elegir Original Medicare.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Paciente internado: es un término que se utiliza cuando usted es admitido formalmente en un hospital para recibir servicios médicos especializados. Si usted no fuera admitido formalmente, se lo podría considerar paciente ambulatorio en lugar de paciente internado, incluso si permaneciese en el hospital durante la noche.

Persona inscrita en Medicare y Medicaid: una persona que reúne los requisitos para la cobertura de Medicare y Healthy Connections Medicaid. Una persona inscrita en Medicare y Medicaid también se denomina “individuo con doble elegibilidad”.

Plan de atención: un plan sobre qué servicios recibirá y cómo los recibirá.

Plan de salud: una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarlo a coordinar proveedores y servicios. Todos trabajan en conjunto para ofrecerle la atención que necesita.

Producto biológico: Un medicamento con receta que se fabrica a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. Los biosimilares generalmente funcionan igual de bien y son tan seguros como los productos biológicos originales.

Prótesis y aparatos ortopédicos: son dispositivos médicos que indica su médico u otro proveedor de atención de salud. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, aparatos ortopédicos para los brazos, la espalda y el cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte interna o función del cuerpo, como suministros para ostomía, y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés): su proveedor de cuidado primario es el médico u otro proveedor al que usted acude en primer lugar para la mayoría de los problemas de salud. Se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable.

- Además, puede consultar con otros médicos y proveedores de atención de salud sobre su atención, y remitirlo a ellos.
- En la mayoría de los planes de salud de Medicare, usted debe acudir al proveedor de cuidado primario antes que a cualquier otro proveedor de atención de salud.
- Consulte el Capítulo 3, Sección D, página 37 para obtener información sobre cómo recibir atención de proveedores de cuidado primario.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Proveedor de la red: “proveedor” es el término general que utilizamos para médicos, enfermeros y otras personas que le brindan servicios y atención. El término también incluye hospitales, agencias de cuidado de la salud en el hogar, clínicas y otros lugares que le brindan servicios de atención de salud, equipo médico y servicios y apoyo a largo plazo.

- Tienen licencia o certificación de Medicare y del estado para brindar servicios de atención de salud.
- Los llamamos “proveedores de la red” cuando acuerdan trabajar con el plan de salud y aceptan nuestro pago y no cobrarles un monto adicional a nuestros afiliados.
- Mientras esté afiliado a nuestro plan, debe consultar a los proveedores de la red para obtener los servicios cubiertos. Los proveedores de la red también se denominan “proveedores del plan”.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o un centro que no está empleado ni es administrado por nuestro plan, así como tampoco es propiedad de este y no tiene contrato para prestar servicios a los afiliados a nuestro plan. En el Capítulo 3, Sección A, página 34, encontrará más información sobre los proveedores o los centros fuera de la red.

Queja formal: un reclamo que usted presenta sobre nosotros o sobre alguno de los proveedores o las farmacias de nuestra red. Se incluyen los reclamos por la calidad de su atención.

Reclamo: una declaración verbal o por escrito con la que se manifiesta que usted tiene un problema o una inquietud sobre su atención o sus servicios cubiertos. Esto incluye cualquier inquietud sobre la calidad de la atención, y los proveedores y las farmacias de la red. El nombre formal para “presentar un reclamo” es “presentar una queja formal”.

Remisión: una remisión quiere decir que su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) debe otorgarle una aprobación antes de que usted acuda a otro proveedor que no sea su PCP. Si no obtiene una aprobación, es posible que Wellcare Prime no cubra los servicios. No necesita una remisión para acudir a determinados especialistas, como un especialista en salud de la mujer. Puede obtener más información acerca de las remisiones en el Capítulo 3, Sección B, página 34 y acerca de los servicios que necesitan remisiones en el Capítulo 4, Sección D, página 57.

Residencia de ancianos o centro de enfermería: un lugar que brinda atención a personas que no pueden recibirla en su hogar, pero que tampoco necesitan permanecer en el hospital.

Seguridad de ingreso suplementario (SSI, por sus siglas en inglés): un beneficio mensual que paga la Administración del Seguro Social a las personas que tienen ingresos y recursos limitados y que son discapacitadas, ciegas o tienen 65 años o más. Estos beneficios no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



Servicios cubiertos por Medicare: los servicios cubiertos por Medicare Parte A y Parte B. Todos los planes de salud de Medicare, incluido el nuestro, deben cubrir todos los servicios que estén cubiertos por Medicare Parte A y Parte B.

Servicios cubiertos: el término general que utilizamos para referirnos a toda la atención de salud, los servicios y apoyo a largo plazo, los suministros, los medicamentos que requieren receta médica y de venta libre, los equipos y los demás servicios cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: el tratamiento que usted recibe para ayudarlo a recuperarse de una enfermedad, un accidente o una operación importante. Consulte el Capítulo 4, Sección D, página 57 para obtener más información sobre los servicios de rehabilitación.

Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés): los servicios y el apoyo a largo plazo que ayudan a mejorar una afección médica a largo plazo. La mayoría de estos servicios lo ayudan a permanecer en su hogar para que no deba ir a una residencia de ancianos o al hospital.

Subsidio por ingreso bajo (LIS, por sus siglas en inglés): Consulte “Extra Help”.

Terapia escalonada: una regla de cobertura que exige que usted primero pruebe otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que solicita.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite nmp.absolutetotalcare.com.



[This page is intentionally left blank.]

[This page is intentionally left blank.]

[This page is intentionally left blank.]

Departamento de Servicios al Afiliado de Wellcare Prime

LLAME AL	1-855-735-4398 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. El Departamento de Servicios al Afiliado cuenta, además, con servicios de intérprete de idiomas gratuitos disponibles para las personas que no hablan español.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades de audición o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
Correo electrónico	ATC_SC_MMP_@centene.com
POR CORREO	Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) 100 Center Point Circle, Suite 100 Columbia, SC 29210
SITIO WEB	mmp.absolutetotalcare.com

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare Prime, al 1-855-735-4398 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los feriados nacionales le pidan dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite mmp.absolutetotalcare.com.



Multi-Language Insert Multi-Language Interpreter Services

Spanish: Contamos con los servicios gratuitos de un intérprete para responder las preguntas que tenga sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para solicitar un intérprete, simplemente llámenos al **1-855-735-4398** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Después del horario de atención, los fines de semana y los días festivos, es posible que se le pida que deje un mensaje. Se le devolverá la llamada al siguiente día hábil. Alguien que hable español puede ayudarlo. Este es un servicio gratuito.

Chinese (Cantonese): 我們提供免費的口譯服務，可解答您對我們的健康或藥物計劃可能有的任何疑問。如需口譯員服務，您僅需於週一至週五上午 8 點至晚上 8 點致電 **1-855-735-4398** (TTY : **711**) 與我們聯絡。非營業時間、週末及聯邦假日，可能會要求您留言。我們將在下一個工作日內回電給您。會說中文的人員可以幫助您。此為免費服務。

Chinese (Mandarin): 我们提供免费口译服务，可解答您对我们的健康或药物计划的有关疑问。要获得口译服务，请于周一至周五上午 8 点至晚上 8 点致电 **1-855-735-4398** (TTY : **711**)。下班后、周末和联邦假日，您可能需要留言。您的来电将在下一个工作日内得到回复。您将获得中文普通话口译员的帮助，而且这是一项免费服务。

Tagalog: May mga libre kaming serbisyo ng interpreter para sagutin ang anumang posible ninyong tanong tungkol sa aming planong pangkalusugan o plano sa gamot. Upang makakuha ng interpreter, tumawag lang sa amin sa **1-855-735-4398** (TTY: **711**) mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes. Para sa mga oras pagkatapos ng trabaho, Sabado at Linggo, at pista opisyal, maaaring magpaiwan sa inyo ng mensahe. May tatawag sa inyo sa susunod na araw na may pasok. May makakatulong sa inyo na nagsasalita ng Tagalog. Isa itong libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services d'interprètes gratuits pour répondre à toutes vos questions sur notre régime de santé ou de médicaments. Pour obtenir les services d'un interprète, appelez-nous au **1-855-735-4398** (TTY : **711**) du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. Si vous appelez en dehors des heures d'ouverture, ou pendant les week-ends et jours fériés, vous devrez peut-être laisser un message. Nous prendrons alors votre appel en compte le jour ouvrable suivant. Quelqu'un parlant français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời bất kỳ câu hỏi nào về chương trình sức khỏe hoặc chương trình thuốc của chúng tôi. Để nhận thông dịch viên, chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số **1-855-735-4398** (TTY: **711**), từ 8 a.m. đến 8 p.m., thứ Hai đến thứ Sáu. Ngoài giờ làm việc, vào cuối tuần và ngày nghỉ lễ liên bang, quý vị có thể được yêu cầu để lại tin nhắn. Sẽ có người phản hồi cuộc gọi của quý vị vào ngày làm việc tiếp theo. Một nhân viên nói tiếng Việt có thể giúp quý vị. Dịch vụ này được miễn phí.

German: Wir bieten Ihnen einen kostenlosen Dolmetschservice, wenn Sie Fragen zu unseren Gesundheits- oder Medikamentenplänen haben. Um einen Dolmetscher in Anspruch zu nehmen, rufen Sie uns von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr unter folgender Telefonnummer an: **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Außerhalb der Geschäftszeiten, an Wochenenden und an Feiertagen werden Sie möglicherweise aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen. Wir rufen Sie am nächsten Werktag zurück. Ein deutschsprachiger Mitarbeiter wird Ihnen behilflich sein. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사의 건강 또는 의약품 플랜과 관련해서 물어볼 수 있는 모든 질문에 답변하기 위한 무료 통역 서비스가 있습니다. 통역사가 필요한 경우 월요일~금요일, 오전 8시부터 오후 8시까지 **1-855-735-4398**(TTY: **711**)번으로 당사에 연락해 주십시오. 근무시간 이후나 주말 및 공휴일에는 메시지를 남겨 주시면 됩니다. 그러면 다음 영업일에 전화드리겠습니다. 한국어를 구사하는 통역사가 도움을 드릴 수 있습니다. 통역 서비스는 무료로 제공됩니다.

Russian: Если у вас возникли какие-либо вопросы о нашем плане медицинского страхования или плане с покрытием лекарственных препаратов, вам доступны бесплатные услуги переводчика. Если вам нужен переводчик, просто позвоните нам по номеру **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Часы работы: с 8 a.m. до 8 p.m. с понедельника по пятницу. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни вас могут попросить оставить сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. Вам окажет помощь сотрудник, говорящий на русском языке. Данная услуга бесплатна.

Arabic: نوَقِّر خدمات ترجمة فورية مجانية للإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك حول خطة الصحة أو الدواء الخاصة بنا. للحصول على مترجم فوري، يرجى الاتصال بنا على الرقم **1-855-735-4398** (TTY: **711**) من الساعة 8 صباحًا لغاية الساعة 8 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. قد يُطلب منك ترك رسالة بعد انتهاء ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع والإجازات الفيدرالية وسنعاود الاتصال بك خلال يوم العمل التالي. يمكن أن يساعدك شخص يتحدث العربية. وتتوفر هذه الخدمة بشكل مجاني.

Italian: Sono disponibili servizi di interpretariato gratuiti per rispondere a qualsiasi domanda possa avere in merito al nostro piano farmacologico o sanitario. Per usufruire di un interprete, è sufficiente contattare il numero **1-855-735-4398** (TTY: **711**) dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì. Al di fuori di questi orari, nei fine settimana e nei giorni festivi potrebbe essere necessario lasciare un messaggio. La ricontatteremo entro il giorno lavorativo successivo. Qualcuno la assisterà in lingua italiana. È un servizio gratuito.

Portuguese: Temos serviços de intérprete gratuitos para responder a quaisquer dúvidas que possa ter sobre o nosso plano de saúde ou medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número **1-855-735-4398** (TTY: **711**). O serviço está disponível das 8:00 às 20:00, de segunda-feira a sexta-feira. Se ligar fora deste horário, ao fim de semana ou num feriado federal, poderá ter de deixar mensagem. A sua chamada será devolvida no próximo dia útil. Um falante de português poderá ajudá-lo. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou gen sèvis entèprèt gratis pou reponn nenpòt kesyon ou ka genyen sou plan sante oswa plan medikaman nou an. Pou jwenn yon entèprèt, senpleman rele nou nan **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Lè fonksyonman yo se soti 8è a.m. rive 8è p.m., Lendi rive Vandredi. Aprè lè biwo yo fèmen, nan wikenn ak pandan jou ferye federal yo, yo gendwa mande w pou ou kite yon mesaj. Yo pral rele w pwochen jou biwo yo louvri a. Yon moun ki pale Kreyòl Ayisyen kapab ede w. Se yon sèvis gratis.

Polish: Oferujemy bezpłatną usługę tłumaczenia ustnego, która pomoże Państwu uzyskać odpowiedzi na ewentualne pytania dotyczące naszego planu leczenia lub planu refundacji leków. Aby skorzystać z usługi tłumaczenia ustnego, wystarczy zadzwonić pod numer **1-855-735-4398** (TTY : **711**) w godzinach od 8:00 do 20:00, od poniedziałku do piątku. Po godzinach pracy, w weekendy i święta konieczne może być pozostawienie wiadomości. Oddzwonimy w następnym dniu roboczym. Zapewni to Państwu pomoc osoby mówiącej po polsku. Usługa ta jest bezpłatna.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या ड्रग प्लान के बारे में आपके किसी भी सवाल का जवाब देने के लिए, हम मुफ्त में दुभाषिया सेवाएं देते हैं। दुभाषिया सेवा पाने के लिए बस हमें **1-855-735-4398** (TTY: **711**) पर कॉल करें। कॉल करने का समय है, सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक। कार्य समय के बाद, सप्ताहांत और संघीय अवकाशों पर, आपसे एक संदेश छोड़ने के लिए कहा जा सकता है। अगले कार्य दिवस पर आपके कॉल का जवाब दिया जाएगा। हिंदी बोलने वाला कोई भी व्यक्ति आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है

Ukrainian: Ми безкоштовно надаємо послуги перекладачів, щоб ви могли отримати відповіді на будь-які запитання щодо нашого плану медичного обслуговування чи забезпечення лікарськими засобами. Щоб отримати допомогу перекладача, просто зателефонуйте нам за номером **1-855-735-4398** (TTY: **711**) з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю. У неробочі години, вихідні та святкові дні вас можуть попросити залишити повідомлення. Вам передзвонять протягом наступного робочого дня. Спеціаліст, який володіє українською, допоможе вам. Ця послуга безкоштовна.

Pashto: مور د ژباړونکي وړيا خدمتونه لرو چې زموږ د روغتيا يا درملو پلان په اړه پوښتنو ته ځواب ووايو. د ژباړونکي تر لاسه کولو لپاره يوازې مور ته په **1-855-735-4398** (TTY: **711**) کې د سهار له 8 بجو څخه د ماسپينين تر 8 بجو پورې زنگ ووهئ. له کارې ساعتونو وروسته، د اونۍ په پای کې او په رخصتو کې، تاسو څخه د پيغام پرېښودلو غوښتنه کېدې شي. ستاسو زنگ به په راتلونکې کارې ورځ کې بيرته ځواب شي. هغه څوک چې په پښتو خبرې کوي شي له تاسو سره به مرسته وکړي. دا يو وړيا خدمت دی.

Bengali: আমাদের স্বাস্থ্য বা ড্রাগ বিষয়ক পরিকল্পনা সম্পর্কে আপনার যে কোনও প্রশ্নের উত্তর দিতে আমরা বিনামূল্যে দোভাষীর পরিষেবা দিই। দোভাষীর পরিষেবা পেতে কেবল আমাদের **1-855-735-4398** (TTY: **711**) নম্বরে সোমবার থেকে শুরুর সকাল ৪টা থেকে রাত্রি ৪টার মধ্যে কল করুন। কাজের সময়ের বাইরে, সপ্তাহান্তে এবং ছুটির দিনগুলিতে আপনাকে একটি মেসেজ দিয়ে রাখতে বলা হতে পারে। আপনাকে পরবর্তী কাজের দিন কল করা হবে। বাংলা বলতে পারেন এমন কেউ আপনাকে সাহায্য করতে পারেন। এই পরিষেবাটি বিনামূল্যে।

Farsi: ما برای پاسخگویی به همه پرسش‌هایی که ممکن است درباره طرح بهداشتی یا دارویی ما داشته باشید، خدمات ترجمه شفاهی رایگان ارائه می‌دهیم. برای در اختیار داشتن مترجم شفاهی می‌توانید دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 8 شب از طریق شماره (TTY: **711**) **1-855-735-4398** با ما تماس بگیرید. بعد از ساعات اداری، آخر هفته‌ها و روزهای تعطیل ممکن است از شما خواسته شود که پیام بگذارید. در روز کاری بعدی با شما تماس گرفته خواهد شد. شخصی که به زبان فارسی صحبت می‌کند، می‌تواند به شما کمک کند. این خدمات به‌طور رایگان ارائه می‌شود.

Albanian: Ne disponojmë shërbime përkthimi falas për t'iu përgjigjur pyetjeve që mund të keni rreth planit tonë për shëndetin ose për barnat. Nëse dëshironi një përkthyes, thjesht na telefononi në numrin **1-855-735-4398** (TTY: **711**), nga e hëna në të premte, në orarin 08:00 - 20:00. Pas orarit të punës, fundjavave dhe festave, mund t'ju kërkohet të lini një mesazh. Ne do t'ju telefonojmë në ditën vijuese të punës. Dikush që flet shqip mund t'ju ndihmojë. Ky shërbim është pa pagesë.

Dari: ما خدمات ترجمان رایگان داریم تا به هر سوال که ممکن است شما در مورد پلان صحی یا دوا خود داشته باشید پاسخ دهیم. برای دریافت ترجمان کافی است با شماره **1-855-735-4398** (TTY: **711**) از ساعت 8 صبح الی 8 شب از دوشنبه تا جمعه با ما تماس بگیرید. پس از ساعات ها، در رخصتی های آخر هفته و در روزهای رخصتی، ممکن است از شما خواسته شود که یک پیام بگذارید. در روز بعد کاری با شما تماس گرفته خواهد شد. کسی که دری صحبت می کند می تواند به شما کمک کند. این خدمات رایگان است.

Japanese: 弊社の健康や薬剤計画についてご質問がある場合は、無料の通訳サービスをご利用いただけます。通訳を利用するには、月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 8 時に、**1-855-735-4398** (TTY : **711**) までお電話ください。営業時間外、週末、祝日は、留守番電話にメッセージを残す必要がある場合があります。その場合は、折り返しお電話いたします。日本語の通訳担当者が対応します。これは無料のサービスです。