

# ***Manual del Afiliado de MeridianComplete***

**Del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022**

## **Su cobertura de salud y medicamentos conforme al Medicare-Medicaid plan MeridianComplete**

### **Introducción al *Manual del Afiliado***

Este manual le informa sobre su cobertura durante el tiempo que esté inscrito en MeridianComplete hasta el 31 de diciembre de 2022. 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 incluyen exenciones de atención a largo plazo y servicios comunitarios y en el hogar. Estas exenciones pueden ofrecer servicios que lo ayudarán a permanecer dentro de su hogar y comunidad. 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.**

MeridianComplete Plan es ofrecido por Meridian Health Plan of Illinois, Inc. Cuando este *Manual del Afiliado* indica "nosotros", "nos" o "nuestro", se refiere a Meridian Health Plan of Illinois, Inc. Cuando indica "el plan" o "nuestro plan", se refiere a MeridianComplete.

ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-580-1689 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. On weekends and on state or federal holidays, you may be asked to leave a message. Your call will be returned within the next business day. The call is free.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-580-1689 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Los fines de semana y los días feriados estatales o federales, es posible que se le solicite dejar un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

H6080\_001

IL2MCRMHB10229S\_0000\_REV

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Puede obtener este documento en otros formatos, como letra grande, braille o audio, de forma gratuita. Llame al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

Para realizar una solicitud permanente, cambiar una solicitud permanente o realizar una solicitud única de materiales en un idioma que no sea inglés o en un formato alternativo, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



# Índice

---

Capítulo 1: Comenzar como afiliado .....	5
Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes .....	14
Capítulo 3: Uso de la cobertura del plan para sus servicios de atención de salud y otros servicios cubiertos .....	31
Capítulo 4: Tabla de beneficios .....	51
Capítulo 5: Cómo obtener sus medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios a través del plan .....	102
Capítulo 6: Qué debe pagar por sus medicamentos que requieren receta médica de Medicare y Medicaid.....	122
Capítulo 7: Cómo solicitarnos que paguemos una factura que ha recibido en concepto de servicios o medicamentos cubiertos .....	131
Capítulo 8: Sus derechos y responsabilidades .....	138
Capítulo 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones y quejas) .....	157
Capítulo 10: Cómo cancelar su afiliación a nuestro Medicare-Medicaid plan .....	211
Capítulo 11: Avisos legales.....	219
Capítulo 12: Definiciones de palabras importantes .....	225

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Descargo de responsabilidad

- ❖ MeridianComplete es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y con Medicaid de Illinois 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 MeridianComplete, 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 el costo compartido que corresponde a los servicios fuera de la red.
- ❖ La cobertura con MeridianComplete es una cobertura de salud calificada denominada “cobertura esencial mínima”. y 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](http://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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



# Capítulo 1: Comenzar como afiliado

---

## Introducción

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

## Índice

A. Bienvenido a MeridianComplete .....	6
B. Información sobre Medicare y Medicaid.....	6
B1. Medicare .....	6
B2. Medicaid .....	6
C. Ventajas de este plan.....	7
D. Área de servicio de MeridianComplete .....	8
E. Qué requisitos debe cumplir para afiliarse al plan .....	8
F. Qué esperar cuando se inscribe en un plan de salud por primera vez .....	9
G. Su plan de atención .....	9
H. Prima mensual del plan MeridianComplete.....	10
I. <i>Manual del Afiliado</i> .....	10
J. Información adicional que le enviaremos .....	10
J1. Su tarjeta de identificación de afiliado a MeridianComplete.....	10
J2. <i>Directorio de Farmacias y Proveedores</i> .....	11
J3. <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i> .....	12
J4. <i>Explicación de Beneficios</i> .....	12
K. Cómo mantener actualizado su perfil de persona inscrita .....	13
K1. Privacidad de la información médica personal (PHI, por sus siglas en inglés).....	13

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## A. Bienvenido a MeridianComplete

MeridianComplete es un Medicare-Medicaid plan. 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 Illinois y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) aprobaron MeridianComplete para brindarle servicios como parte del programa Iniciativa de Alineación Medicare-Medicaid.

Iniciativa de Alineación Medicare-Medicaid es un programa de demostración gestionado conjuntamente por Illinois 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.

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 los servicios.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

Medicare e Illinois deben aprobar el plan MeridianComplete todos los años. Usted puede obtener los servicios de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

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

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

---

## C. Ventajas de este plan

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

MeridianComplete lo ayudará a aprovechar al máximo sus beneficios de Medicare y 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 MeridianComplete 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilteridian.com](http://mmp.ilteridian.com).



---

## D. Área de servicio de MeridianComplete

Nuestra área de servicio incluye todos los condados de Illinois: Condados de Adams, Alexander, Bond, Boone, Brown, Bureau, Calhoun, Carroll, Cass, Champaign, Christian, Clark, Clay, Clinton, Coles, Cook, Crawford, Cumberland, de Witt, DeKalb, Douglas, DuPage, Edgar, Edwards, Effingham, Fayette, Ford, Franklin, Fulton, Gallatin, Greene, Grundy, Hamilton, Hancock, Hardin, Henderson, Henry, Iroquois, Jackson, Jasper, Jefferson, Jersey, Jo Daviess, Johnson, Kane, Kankakee, Kendall, Knox, la Salle, Lake, Lawrence, Lee, Livingston, Logan, Macon, Macoupin, Madison, Marion, Marshall, Mason, Mascars, McDonough, McHenry, McLean, Menard, Mercer, Monroe, Montgomery, Morgan, Moltrie, Ogle, Peoria, Perry, Piatt, Pike, Pope, Pulaski, Putnam, Randolph, Richland, Rock Island, Saline, Sangamon, Schuyler, Scott, Shelby, St. Clair, Stark, Stephenson, Tazewell, Union, Vermilion, Wabash, Warren, Washington, Wayne, White, Whiteside, Will, Williamson, Winnebago y Woodford.

Solo las personas que vivan en nuestra área de servicio se pueden inscribir en MeridianComplete.

**Si se muda fuera del área de servicio**, ya no podrá permanecer en este plan. Consulte el Capítulo 8, Sección I, página 155, para obtener más información sobre las consecuencias de mudarse fuera de nuestra área de servicio.

---

## 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:

- Vive en nuestra área de servicio.
- Tiene Medicare Parte A y Medicare Parte B.
- Reúne los requisitos para Medicaid.
- Es ciudadano de los Estados Unidos o tiene residencia legal en los Estados Unidos.
- Tiene 21 años o más en el momento de la inscripción.
- Está inscrito en la ayuda de Medicaid para la categoría de asistencia a personas mayores, ciegas y discapacitadas.
- Cumple con todos los demás criterios de demostración y se encuentra comprendido en una de las siguientes exenciones de Medicaid 1915(c):
  - personas que pertenecen a la tercera edad;
  - personas con discapacidades;
  - personas con VIH/sida;

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- personas con una lesión cerebral;
- personas que viven en centros de apoyo residencial.
- No tiene enfermedad renal en etapa terminal (por sus siglas en inglés, ESRD), con excepciones limitadas; por ejemplo, si se presenta la ESRD cuando ya está afiliado a un plan que ofrecemos o si estaba afiliado a un plan diferente que haya terminado.

---

## 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 riesgo de salud dentro de los primeros 90 días. Recibirá una llamada de nuestro Departamento de Administración de la Atención para realizar la evaluación de riesgos de salud. Su coordinador de atención asignado completará un plan de atención personalizado con usted.

**Si esta es su primera vez en un Medicare-Medicaid plan**, puede seguir acudiendo a sus médicos actuales durante 180 días más. **Si su plan anterior a MeridianComplete era otro Medicare-Medicaid plan**, puede seguir viendo a sus médicos actuales durante 90 días más. Cuando realice la evaluación o detección de riesgos para la salud, se le pedirá los nombres y la información de contacto de sus médicos. Los coordinadores de atención podrán verificar si sus médicos están dentro o fuera de la red de nuestro plan de salud.

Después de 90 o 180 días, según su período de continuidad de la atención, deberá atenderse con médicos y otros proveedores de la red de MeridianComplete. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud. Consulte el Capítulo 3, Sección D, página 35, para obtener más información sobre cómo obtener atención.

---

## G. Su plan de atención

Su plan de atención es el plan sobre qué servicios médicos, de salud del comportamiento, de apoyo a largo plazo, y sociales y funcionales recibirá y cómo los recibirá.

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

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.

Si recibe servicios del programa de exención para servicios comunitarios y en el hogar, también tendrá un plan de servicios. En el plan de servicios se detallan los servicios que obtendrá y la frecuencia. Este plan de servicios formará parte del plan de atención general.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## H. Prima mensual del plan MeridianComplete

El plan MeridianComplete 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 162, o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Para pedir un *Manual del Afiliado*, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede ver el *Manual del Afiliado* en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com) o bien descargarlo desde este sitio web.

El contrato permanece en vigor durante los meses en que usted está inscrito en MeridianComplete, entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

## J. Información adicional que le enviaremos

Ya debería de haber recibido una tarjeta de identificación de afiliado a MeridianComplete, información sobre cómo tener acceso al *Directorio de Farmacias y Proveedores* y una *Lista de Medicamentos Cubiertos*.

### J1. Su tarjeta de identificación de afiliado a MeridianComplete

Con nuestro plan, tendrá una tarjeta para los servicios de Medicare y 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 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Mientras esté afiliado a nuestro plan, no tendrá que utilizar la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare ni la tarjeta de 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 identificación de afiliado a MeridianComplete, el proveedor puede facturarle a Medicare y no a nuestro plan, y usted puede recibir una factura. Consulte el Capítulo 7, Sección A, página 132, 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 MeridianComplete. 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 9).

Para pedir un *Directorio de Farmacias y Proveedores*, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. También puede consultar el *Directorio de Farmacias y Proveedores* en [mmp.imeridian.com](http://mmp.imeridian.com) o descargarlo desde este sitio web.

En el *Directorio de Farmacias y Proveedores* figuran los números de teléfono, las direcciones, el horario de atención y la información adicional de todos nuestros proveedores y farmacias de la red.

### **Definición de proveedores de la red**

- Los proveedores de la red de MeridianComplete incluyen los siguientes:
  - médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud que usted puede visitar como afiliado a nuestro plan;
  - clínicas, hospitales, centros de enfermería y otros lugares que ofrecen servicios de salud de nuestro plan;
  - agencias de cuidado de la salud en el hogar, proveedores de equipo médico duradero y otros que ofrecen artículos y servicios que se obtienen a través de Medicare o Medicaid;
  - servicios y apoyos a largo plazo, incluido el servicio de día para adultos, servicios de vida asistida y habilitación durante el día, comidas a domicilio, asistencia de salud a domicilio, modificaciones en el hogar, servicios domésticos, servicios de enfermería, asistente personal, sistema de respuesta de emergencia personal, atención de relevo, equipo médico duradero especializado, suministros y terapias.

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

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.imeridian.com](http://mmp.imeridian.com).



### Definición de farmacias de la red

- Las farmacias de la red son farmacias que aceptan surtir recetas médicas para los afiliados a nuestro plan. Use el *Directorio de Farmacias y Proveedores* para encontrar la farmacia de la red en la que prefiere surtir sus recetas.
- Excepto que se trate de una emergencia, usted debe surtir sus recetas médicas 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 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Si quiere obtener más información, lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. También puede consultar el *Directorio de Farmacias y Proveedores* en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com) o descargarlo desde este sitio web. El Departamento de Servicios al Afiliado y el sitio web de MeridianComplete 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 están cubiertos por MeridianComplete.

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 111, para obtener más información sobre estas reglas y restricciones.

Todos los años, le enviaremos información sobre cómo acceder a una copia de 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 [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com) o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

### 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).

En la EOB se informa el monto total que usted u otras personas en su nombre han gastado en medicamentos que requieren receta médica de la Parte D, y el monto total que hemos pagado por cada uno de ellos durante el mes. La EOB brinda más información sobre los medicamentos que usted toma, por ejemplo, si aumentan de precio o si hay otros medicamentos con un costo compartido más bajo que pueden estar disponibles. Puede hablar con la persona que receta sobre estas opciones más económicas. En el Capítulo 6, Sección A, página 125, 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## K. Cómo mantener actualizado su perfil de persona inscrita

Puede mantener su perfil de persona inscrita 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 perfil de persona inscrita para saber qué servicios y medicamentos obtiene y cuánto le costarán.** Por este motivo, 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 esposo o pareja, 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 una casa de reposo.
- 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).
- La participación en un estudio de investigación clínica.

Si cambia algún dato, infórmenos llamando al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

### K1. Privacidad de la información médica personal (PHI, por sus siglas en inglés)

La información que aparece en su perfil de persona inscrita puede incluir información médica personal (PHI). Las leyes nos exigen que conservemos la privacidad de sus expedientes médicos y su PHI. Nos aseguramos de proteger su información médica. Para obtener más información sobre cómo protegemos su PHI, consulte el Capítulo 8, Sección C1, página 142.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 MeridianComplete 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 actuar como defensores en su nombre. 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 MeridianComplete.....	16
A1. Cuándo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado .....	16
B. Cómo comunicarse con el coordinador de atención .....	20
B1. Cuándo comunicarse con el coordinador de atención.....	20
C. Cómo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras .....	22
C1. Cuándo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras.....	22
D. Cómo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento .....	23
D1. Cuándo comunicarse con la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento .....	23
E. Cómo comunicarse con el Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP).....	24
E1. Cuándo comunicarse con el SHIP .....	24
F. Cómo comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO).....	25
F1. Cuándo comunicarse con el Programa BFCC-QIO de Livanta.....	25
G. Cómo comunicarse con Medicare.....	26
H. Cómo comunicarse con Medicaid .....	27
I. Cómo comunicarse con la Línea Directa de Beneficios de Salud de Illinois.....	28

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



J. Cómo comunicarse con el Programa de Defensoría de Cuidado de la Salud en el Hogar de Illinois ..... 29

K. Otros recursos..... 30

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## A. Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado de MeridianComplete

<b>POR TELÉFONO</b>	<p>1-855-580-1689. Esta llamada es gratuita.</p> <p>Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje 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>
<b>TTY</b>	<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>Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>
<b>POR FAX</b>	1-833-415-2232
<b>POR CORREO</b>	<p>MeridianComplete</p> <p>PO Box 733</p> <p>Elk Grove Village, IL 60009-0733</p>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://mmp.ilmeridian.com">mmp.ilmeridian.com</a>

### A1. Cuándo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado

- Preguntas sobre el plan.
- Preguntas sobre reclamos, facturación o tarjetas de identificación de afiliados de MeridianComplete.
- Decisiones de cobertura sobre la atención de salud.
  - Una decisión de cobertura sobre la atención de salud es una decisión sobre lo siguiente:
    - 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Si quiere obtener más información sobre las decisiones de cobertura, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 162.
- 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 162.
- Quejas sobre la atención de salud.
  - Puede presentar una queja 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 una queja sobre la calidad de la atención que recibió ante nosotros o ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (consulte la Sección F a continuación, página 25).
  - Si su queja es sobre una decisión de cobertura relacionada con la atención de salud, usted puede presentar una apelación. (Consulte la sección anterior en la página 16).
  - Puede enviar una queja sobre MeridianComplete directamente a Medicare. Puede usar un formulario en línea, en [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://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 presentar una queja relacionada con la atención de salud, consulte el Capítulo 9, Sección J, página 205.
- 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.
  - Esto se aplica a los medicamentos de la Parte D, los medicamentos que requieren receta médica y de venta libre de Medicaid.
  - Si quiere obtener más información sobre las decisiones de cobertura relacionadas con los medicamentos que requieren receta médica, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 184.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Apelaciones sobre los medicamentos.
  - Una apelación es una manera de solicitarnos que cambiemos una decisión de cobertura.

Para iniciar su apelación, usted, su médico u otro proveedor, o su representante, deben comunicarse con nosotros.

### **Apelaciones de medicamentos de la parte D**

Puede llamarnos al 1-855-898-1480 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Las apelaciones de medicamentos de la parte D también se pueden enviar por escrito a la siguiente dirección:

MeridianComplete  
Medicare Part D Appeals  
PO Box 31383  
Tampa, FL 33631-3383

También puede enviarnos un fax al: 1-866-388-1766

### **Apelaciones de medicamentos de la parte B**

Puede llamarnos al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

Las apelaciones de medicamentos de la parte B también se pueden enviar por escrito a la siguiente dirección:

MeridianComplete  
Appeals & Grievances, Medicare Operations  
7700 Forsyth Blvd  
St. Louis, MO 63105

También puede enviarnos un fax al: 1-844-273-2671

- Si quiere obtener más información sobre cómo presentar una apelación relacionada con los medicamentos que requieren receta médica, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 187.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Quejas sobre los medicamentos.
  - Puede presentar una queja sobre nosotros o una farmacia, incluidas las quejas sobre medicamentos que requieren receta médica.
  - Si la queja 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 17).
  - Puede enviar una queja sobre MeridianComplete directamente a Medicare. Puede usar un formulario en línea, en [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://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 presentar una queja relacionada con los medicamentos que requieren receta médica, consulte el Capítulo 9, Sección J, página 205.
- 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 132.
  - Si nos solicita el pago de una factura y rechazamos cualquier parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 184.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## B. Cómo comunicarse con el coordinador de atención

El objetivo del coordinador de atención es coordinar sus servicios y apoyos en su nombre para ayudarlo a tener una mejor calidad de vida. Esta persona ayuda a administrar su atención al coordinarla con todos sus proveedores para garantizar que reciba los servicios y la atención que necesita. El coordinador de atención será su principal punto de contacto en MeridianComplete. Puede comunicarse o cambiar de coordinador de atención en cualquier momento llamando al número que aparece a continuación.

<b>POR TELÉFONO</b>	<p>1-855-580-1689. Esta llamada es gratuita.</p> <p>Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje 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>
<b>TTY</b>	<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>Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>
<b>POR CORREO</b>	<p>MeridianComplete</p> <p>PO Box 733</p> <p>Elk Grove Village, IL 60009-0733</p>
<b>SITIO WEB</b>	<p><a href="http://mmp.ilmeridian.com">mmp.ilmeridian.com</a></p>

### B1. Cuándo comunicarse con el coordinador de atención

- Preguntas sobre la atención de salud.
- Preguntas sobre cómo obtener servicios de salud del comportamiento, transporte, y servicios y apoyo a largo plazo (por sus siglas en inglés, LTSS).
- Si el proveedor o el coordinador de atención consideran que usted reúne los requisitos para recibir atención a largo plazo o servicios y apoyos adicionales para que pueda permanecer en su hogar, lo remitirán a una agencia que decidirá si usted cumple con los requisitos para acceder a estos servicios.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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:

- Atención de enfermería especializada.
- Asistente personal.
- Servicios domésticos.
- Cuidado diurno para adultos.
- Sistema de respuesta ante emergencias en el hogar.
- Fisioterapia.
- Terapia ocupacional.
- Terapia del habla.
- Cuidado de la salud en el hogar.
- Habilitación (diaria).
- Comida a domicilio.
- Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar.
- Modificaciones en el hogar.
- Servicios de enfermería.
- Atención de relevo.
- Equipo médico duradero y suministros especializados.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## C. Cómo comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras

La Línea de Consultas con Enfermeras es una línea de asesoramiento gratuito, que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Si llama, puede obtener orientación y apoyo médicos de un enfermero. Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

<b>POR TELÉFONO</b>	<p>1-855-580-1689. Esta llamada es gratuita.</p> <p>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>
<b>TTY</b>	<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>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 MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

Si necesita servicios de detección, evaluación y apoyo (SASS, por sus siglas en inglés) o si experimenta una crisis de salud mental, comuníquese con la Línea de Servicio de Entrada de Crisis y Remisión (CARES, por sus siglas en inglés) al 1-800-345-9049. La Línea CARES es una línea de asesoramiento gratuito, que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Podemos ayudarlo a programar citas de emergencia de salud del comportamiento. Llámenos si tiene pensamientos suicidas o si presenta síntomas de una enfermedad de salud mental. Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

<b>POR TELÉFONO</b>	<p>1-800-345-9049. La llamada es gratuita.</p> <p>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>
<b>TTY</b>	<p>1-866-794-0374. 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>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

La línea CARES (Servicio de Entrada de Crisis y Remisión) ofrece asistencia, orientación y opciones de asesoramiento. Debe comunicarse con la línea CARES si necesita ayuda para programar citas de emergencia de salud del comportamiento, si tiene pensamientos suicidas o tiene síntomas de enfermedades de salud mental. Nuestro personal de la línea CARES puede ayudarlo a obtener los servicios que necesita.

- Preguntas sobre servicios de salud del comportamiento.
- Preguntas sobre los servicios para el trastorno por consumo de sustancias.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## E. Cómo comunicarse con el Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP)

El Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (por sus siglas en inglés, SHIP) brinda orientación gratuita sobre seguros de salud a las personas que tienen Medicare. El SHIP no está relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-800-252-8966. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>TTY</b>	1-888-206-1327. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>POR CORREO</b>	Senior Health Insurance Program Illinois Department on Aging One Natural Resources Way, Suite 100 Springfield, IL 62702-1271
<b>POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:AGING.SHIP@illinois.gov">AGING.SHIP@illinois.gov</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www2.illinois.gov/aging/ship/Pages/default.aspx">www2.illinois.gov/aging/ship/Pages/default.aspx</a>

### E1. Cuándo comunicarse con el SHIP

- Preguntas sobre el seguro de salud de Medicare.
  - Los asesores del SHIP pueden responder sus preguntas sobre cómo cambiarse a un nuevo plan y ayudarlo con lo siguiente:
    - comprender sus derechos;
    - comprender sus opciones de planes;
    - responder sus preguntas sobre cambiarse a un nuevo plan;
    - presentar quejas sobre su atención de salud o tratamiento;
    - solucionar problemas con sus facturas.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.illmeridian.com](http://mmp.illmeridian.com).



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

Nuestro estado cuenta con una organización denominada Programa de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y la Familia (BFCC-QIO) de Livanta. Está compuesta por un grupo de médicos y otros profesionales de atención de salud que ayudan a mejorar la calidad de la atención de las personas que tienen Medicare. BFCC-QIO de Livanta no está relacionado con nuestro plan.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-888-524-9900
<b>TTY</b>	1-888-985-8775 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.
<b>POR CORREO</b>	Livanta 10820 Guilford Road Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
<b>POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:communications@livanta.com">communications@livanta.com</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="https://livantaqio.com/en">https://livantaqio.com/en</a>

### F1. Cuándo comunicarse con el Programa BFCC-QIO de Livanta

- Preguntas sobre la atención de salud.
  - Puede presentar una queja 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 atención en un centro de enfermería especializada o sus servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (por sus siglas en inglés, CORF) finalizan demasiado pronto.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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.

<b>POR TELÉFONO</b>	<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>
<b>TTY</b>	<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>
<b>SITIO WEB</b>	<p><a href="http://www.medicare.gov">www.medicare.gov</a></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 MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## H. Cómo comunicarse con Medicaid

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

Usted está inscrito en Medicare y Medicaid. Si tiene preguntas sobre su elegibilidad para Medicaid, llame a la Línea de Ayuda al Cliente del Departamento de Servicios Humanos de Illinois.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-800-843-6154. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>TTY</b>	1-866-324-5553. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:DHS.WebBits@illinois.gov">DHS.WebBits@illinois.gov</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.dhs.state.il.us">www.dhs.state.il.us</a>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilteridian.com](http://mmp.ilteridian.com).



## I. Cómo comunicarse con la Línea Directa de Beneficios de Salud de Illinois

La Línea Directa de Beneficios de Salud del Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois proporciona información general sobre los beneficios de Medicaid.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-800-226-0768. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. La llamada es gratuita.
<b>TTY</b>	1-877-204-1012. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. La llamada es gratuita.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.hfs.illinois.gov">www.hfs.illinois.gov</a> Este es el sitio web oficial de Medicaid. Le brinda información actualizada sobre Medicaid.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## J. Cómo comunicarse con el Programa de Defensoría de Cuidado de la Salud en el Hogar de Illinois

El Programa de Defensoría de Cuidado de la Salud en el Hogar de Illinois es un programa de defensoría que funciona como un defensor en su nombre. Puede responder preguntas si tiene un problema o una queja, y puede ayudarlo a comprender qué hacer. También pueden ayudarlo a presentar una queja o una apelación ante nuestro plan. El Programa de Defensoría de Cuidado de la Salud en el Hogar de Illinois no está relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud. Sus servicios son gratuitos.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-800-252-8966. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>TTY</b>	1-888-206-1327. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>POR CORREO</b>	Home Care Ombudsman Program Illinois Department on Aging One Natural Resources Way, Suite 100 Springfield, IL 62702-1271
<b>POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:Aging.HCOProgram@illinois.gov">Aging.HCOProgram@illinois.gov</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.illinois.gov/aging/programs/LTCOmbudsman/Pages/The-Home-Care-Ombudsman-Program.aspx">www.illinois.gov/aging/programs/LTCOmbudsman/Pages/The-Home-Care-Ombudsman-Program.aspx</a>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## K. Otros recursos

### Comuníquese con el Illinois Department on Aging

Comuníquese con la Línea de ayuda para la tercera edad al número gratuito o por correo electrónico para informarse sobre los programas y servicios del Departamento para personas mayores y personas con discapacidad. En la mayoría de los casos, cuando busque asistencia con programas específicos, se lo remitirá a una oficina local en el área donde vive.

<b>POR TELÉFONO</b>	1-800-252-8966
	De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>TTY</b>	1-888-206-1327
	De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.
<b>POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:aging.ilsenior@illinois.gov">aging.ilsenior@illinois.gov</a>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

---

## Introducción

En este capítulo, se incluyen términos y reglas específicos que necesita conocer para obtener atención de salud y otros servicios cubiertos de MeridianComplete. 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 .....	33
B. Reglas para obtener atención de salud, atención de salud del comportamiento y servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) cubiertos por el plan .....	33
C. Información sobre el coordinador de atención .....	35
C1. Qué es un coordinador de atención .....	35
C2. Cómo comunicarse con su coordinador de atención .....	35
C3. Cómo cambiar de coordinador de atención .....	35
D. Atención de proveedores de atención primaria, especialistas, y otros proveedores de la red y fuera de la red .....	35
D1. Atención de un proveedor de atención primaria .....	35
D2. Atención de especialistas y otros proveedores de la red .....	38
D3. Qué debe hacer si un proveedor de la red abandona nuestro plan .....	38
D4. Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red .....	39
E. Cómo obtener servicios y apoyo a largo plazo .....	40
F. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento .....	40

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



G. Cómo obtener atención dirigida por el paciente .....	40
G1. Qué es la atención dirigida por el paciente .....	40
G2. Quién puede obtener atención dirigida por el paciente.....	40
G3. Cómo obtener ayuda para emplear a proveedores de atención personal .....	40
H. Cómo obtener servicios de transporte .....	41
I. Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia médica, necesita atención de urgencia o en caso de desastre .....	42
I1. Atención si tiene una emergencia médica .....	42
I2. Atención requerida de urgencia .....	44
I3. Atención en caso de desastre.....	44
J. Qué debe hacer si se le facturan directamente los servicios cubiertos por el plan .....	45
J1. Qué debe hacer cuando nuestro plan no cubre los servicios .....	45
K. Cobertura de los servicios de atención de salud cuando participa en un estudio de investigación clínica .....	46
K1. Definición de estudio de investigación clínica .....	46
K2. Pago de los servicios cuando usted participa en un estudio de investigación clínica .....	46
K3. Más información sobre los estudios de investigación clínica .....	47
L. Cómo se cubren los servicios de atención de salud cuando recibe atención en una institución religiosa no médica de atención de salud .....	47
L1. Definición de institución religiosa no médica de atención de salud .....	47
L2. Cómo obtener atención de una institución religiosa no médica de atención de salud.....	47
M. Equipo médico duradero .....	48
M1. Equipo médico duradero para el afiliado a nuestro plan.....	48
M2. Propiedad del DME cuando cambia a Medicare Original o Medicare Advantage .....	48
M3. Beneficios del equipo de oxígeno como afiliado de nuestro plan .....	49
M4. El equipo de oxígeno cuando cambia a Medicare Original o Medicare Advantage.....	50

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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, los suministros, la 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 servicios y apoyo a largo plazo cubiertos se enumeran en la Tabla de Beneficios, en el Capítulo 4, Sección D, página 55.

Los proveedores son médicos, enfermeros, especialistas 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, usted no paga los servicios cubiertos.

---

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

MeridianComplete cubre todos los servicios cubiertos por Medicare y Medicaid. Esto incluye servicios médicos, atención de la salud del comportamiento y servicios y apoyo a largo plazo.

En general, MeridianComplete paga 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 55, de este manual).
- La atención debe ser **médicamente necesaria**. “Médicamente necesarios” significa que usted necesita los servicios para prevenir, diagnosticar o tratar una afección médica, o mantener su estado de salud actual. Esto incluye la atención que evita que ingrese en un hospital o una casa de reposo. También significa que los servicios, los suministros o los medicamentos cumplen con los estándares aceptados por la práctica médica o, de lo contrario, son necesarios según las reglas de cobertura actuales de Medicare o Medicaid de Illinois. El término “médicamente necesario” se refiere a todos los servicios cubiertos que están dentro de lo razonable y que son necesarios para proteger la vida, prevenir una enfermedad grave o una discapacidad, o para aliviar un dolor intenso mediante el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad, dolencia o lesión.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Usted debe contar con un **proveedor de atención primaria (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 la aprobación, es posible que MeridianComplete 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 37.
  - 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 37.
  - ∴ Si quiere obtener más información sobre cómo elegir un PCP, consulte la página 36.
  - **NOTA:** Si esta es su primera vez en un Medicare-Medicaid plan, puede seguir consultando a sus proveedores actuales durante los primeros 180 días en nuestro plan, sin costo, si estos no forman parte de nuestra red. Si su plan anterior a MeridianComplete era otro Medicare-Medicaid plan, puede seguir consultando a sus proveedores actuales durante los primeros 90 días en nuestro plan, sin costo, si estos no forman parte de nuestra red. Durante el período de transición, el coordinador de atención se pondrá en contacto con usted para ayudarlo a encontrar proveedores en nuestra red. Después de ese tiempo, ya no cubriremos su atención si continúa consultando a proveedores fuera de la red.
- **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 la atención requerida de urgencia 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 42.
  - 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, si necesita atención de un proveedor fuera de la red, deberá obtener una autorización previa (aprobación previa) del plan. En esta situación, cubriremos la atención sin cargo para usted. Si quiere información acerca de cómo obtener la aprobación para ser atendido por un proveedor fuera de la red, consulte la Sección D, página 35.
  - Se cubren los servicios de diálisis renal cuando usted se encuentra fuera del área de servicio del plan durante un breve período. Puede obtener estos servicios en un centro de diálisis certificado por Medicare.
  - Cuando se afilie al plan, puede seguir acudiendo a los proveedores actuales durante 90 o 180 días, según su período de continuidad de la atención. Después de este período, deberá ver a los médicos y otros proveedores de la red de MeridianComplete.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## C. Información sobre el coordinador de atención

### C1. Qué es un coordinador de atención

El objetivo de su coordinador de atención es ayudarlo a abordar los objetivos de su salud mientras coordina sus servicios para ayudarlo a tener una mejor calidad de vida. Esta persona ayuda a administrar su atención al coordinarla con todos sus proveedores para garantizar que reciba los servicios y la atención que necesita. El coordinador de atención será su principal punto de contacto en MeridianComplete.

### C2. Cómo comunicarse con su coordinador de atención

Puede comunicarse con su coordinador de atención en cualquier momento llamando al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

### C3. Cómo cambiar de coordinador de atención

Puede cambiar de coordinador de atención en cualquier momento llamando al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

## D. Atención de proveedores de atención primaria, especialistas, y otros proveedores de la red y fuera de la red

### D1. Atención de un proveedor de atención primaria

Debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para que proporcione y coordine su atención.

#### Qué es un PCP y qué hace por usted

- Su PCP puede ser un médico o un enfermero profesional, que cumpla los requisitos estatales y esté capacitado para brindarle una atención médica integral.

¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP?

- Los profesionales de la salud pueden prestar servicios como PCP en nuestro plan cuando ejercen y están autorizados en las áreas de medicina familiar, medicina general, geriatría, medicina interna y obstetricia/ginecología.
- Si consulta a un profesional de la salud en un centro de salud federalmente calificado (FQHC, por sus siglas en inglés) para recibir servicios de atención primaria, puede seguir haciéndolo.
- Los especialistas que realizan funciones de atención primaria, incluidos los especialistas que proporcionan atención primaria en el FQHC, clínicas de salud rurales, departamentos de salud y otras clínicas comunitarias similares, pueden ser su PCP.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### ¿Cuál es la función de un PCP?

- Su PCP le brindará atención básica o de rutina.

### ¿Cuál es la función del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?

- La “coordinación” de sus servicios incluye la comprobación o consulta con otros proveedores de la red y con su plan sobre su atención y su evolución.
- Su PCP lo ayudará a organizar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que usted obtenga como afiliado a nuestro plan. Estos servicios pueden incluir los siguientes:
  - rayos X;
  - pruebas de laboratorio;
  - terapias;
  - visitas al consultorio del especialista;
  - admisiones en el hospital;
  - atención de seguimiento.
- Para poder consultar a un especialista, por lo general, primero tiene que obtener la aprobación de su PCP (a esto se lo denomina recibir una “remisión”). 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.

### ¿Cuál es la función del PCP en la toma de decisiones sobre la autorización previa u obtención de esta?

- Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP deberá solicitarnos una autorización previa (aprobación previa).

### Su elección del PCP

Su relación con su proveedor de atención primaria (PCP) es importante. Le recomendamos que elija un PCP que esté cerca de su hogar. Tener a su PCP cerca hace que recibir atención médica y establecer una relación abierta y de confianza sea más fácil. Si desea obtener una copia actualizada del *Directorio de Proveedores y Farmacias*, o asistencia adicional para elegir un PCP, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado. Una vez que haya elegido a su PCP, le recomendamos que transfiera todos sus expedientes médicos a su consultorio. Esto le proporcionará a su PCP acceso a sus antecedentes médicos y le informará cualquier afección de atención médica que pueda tener.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo, en cualquier momento durante el año. 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 cambia de PCP el día 10 del mes o antes, podrá comenzar a visitar a su nuevo PCP de inmediato. Si cambia de PCP después del día 10 del mes, puede comenzar a ver a su nuevo PCP el día 1 del mes siguiente.

Si su PCP abandona la red, recibirá una notificación por correo, como mínimo, 30 días antes de que se realice el cambio. Si el PCP que tiene ahora abandona la red de nuestro plan, podemos ayudarlo a encontrar uno nuevo.

## 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.
- Atención requerida de urgencia de proveedores dentro de la red.
- Atención requerida de urgencia de proveedores fuera de la red cuando no puede obtenerla de proveedores de la red (por ejemplo, cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan).
- Servicios de diálisis renal que usted recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan. (Llame al Departamento de Servicios al Afiliado antes de dejar el área de servicio. Podemos ayudarlo con sus servicios de diálisis mientras se encuentra fuera del área de servicio).
- Vacunas contra la gripe y contra la COVID-19, así como contra 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.
- También tiene derecho a acudir a un ginecólogo, dermatólogo, audiólogo (para pruebas auditivas de rutina), optometrista (para pruebas de la vista de rutina) y dentista (para los servicios dentales preventivos) sin una remisión.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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.

Debe obtener una remisión de su PCP antes de ver a un especialista de la red (hay algunas excepciones, que se describen en la sección D1 de este capítulo). Con una remisión de su PCP, puede consultar a cualquier proveedor de la red y no se limitan a un especialista u hospital específicos a los que se refiere ese PCP. Si no obtuvo una remisión de su PCP antes de recibir estos servicios de su especialista de la red, es posible que tenga que pagar estos servicios de su bolsillo. Si necesita atención de seguimiento de un especialista dentro de la red, deberá coordinar con su PCP para obtener una remisión (o remisiones) con el fin de realizar visitas adicionales.

La autorización previa (aprobación previa) es un proceso en el que el PCP, el especialista, otro proveedor o usted (el afiliado) debe obtener la aprobación para un procedimiento, servicio, medicamento o equipo médico del plan de salud antes de que se realice o reciba. Siempre debe analizar los procedimientos o servicios que considere que puede necesitar con su PCP o especialista. Por lo general, su PCP o especialista obtendrá la autorización previa por usted. Nuestro equipo tomará una decisión sobre su solicitud de autorización previa y se la comunicará a usted y a su proveedor. Si desea solicitar una autorización previa o una remisión, o si tiene alguna pregunta, comuníquese con su coordinador de atención o con el Departamento de Servicios al Afiliado a los números que figuran en la contraportada de este folleto para obtener más información. Para obtener más información sobre los servicios en los que se necesita autorización previa o remisión, consulte la Tabla de beneficios del Capítulo 4.

## D3. Qué debe hacer si un proveedor de la red abandona nuestro plan

Un proveedor de la red que usted consulta puede abandonar el plan.

- Si un proveedor de la red al que acude abandona nuestro plan, le avisaremos con 30 días de antelación cuando sea posible. Si no selecciona un nuevo proveedor de atención primaria, se seleccionará uno por usted. Puede cambiar de proveedor de atención primaria en cualquier momento. Si su proveedor abandona la red, recibirá una notificación por correo, como mínimo, 30 días antes de que se realice el cambio. También recibirá una tarjeta de identificación actualizada con el nombre y número de teléfono de su nuevo PCP.
- Si su proveedor abandona la red del plan, le brindaremos un período de transición de 90 días a partir de la fecha del aviso si usted se encuentra actualmente en tratamiento o está en su tercer trimestre de embarazo, incluida la atención posparto.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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.
- Haremos un esfuerzo de buena fe y le informaremos con, por lo menos, 60 días de anticipación para que tenga tiempo de elegir un nuevo proveedor.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado para satisfacer sus necesidades de atención de salud.
- Si está bajo tratamiento médico, tiene derecho a solicitar que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario. Trabajaremos con usted para asegurarnos de que siga recibiendo el tratamiento que necesita.
- 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.

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. Comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

#### **D4. Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red**

Nuestros proveedores de la red brindan la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, por ejemplo, si necesita servicios especializados que no realiza un proveedor de la red, pagaremos el costo de un proveedor fuera de la red si el plan ha aprobado previamente el servicio. Si acude a proveedores que no están en nuestra red sin nuestra autorización previa (aprobación previa), es posible que tenga que pagar la factura. Si necesita servicios de un proveedor fuera de la red, usted o el proveedor fuera de la red deben comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que aparece en la parte posterior de este folleto antes de recibir los servicios. Lo ayudaremos a usted o al proveedor a recibir la información necesaria para obtener la autorización previa.

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

- No podemos pagarle a un proveedor que no cumple con los requisitos para participar en Medicare o Medicaid.
- Si consulta 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.
- Un proveedor debe estar inscrito como proveedor de Medicaid de Illinois para recibir el pago de cualquier servicio de Medicaid que le proporcione.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## E. Cómo obtener servicios y apoyo a largo plazo

MeridianComplete puede ayudarlo a determinar si puede calificar para recibir servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) y a solicitar los servicios financiados por LTSS a través de las exenciones estatales de Medicaid. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que aparece en la contraportada de este folleto si tiene alguna pregunta o inquietud, o si desea hablar sobre los servicios LTSS.

---

## F. Cómo obtener servicios de salud del comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento respaldan las necesidades de tratamiento de salud mental y consumo de sustancias que pueda tener. Esto puede incluir atención emocional, social, educativa y de recuperación, así como atención psiquiátrica o médica más común. Comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

## G. Cómo obtener atención dirigida por el paciente

### G1. Qué es la atención dirigida por el paciente

La atención dirigida por el paciente significa que los afiliados tienen autoridad para tomar decisiones sobre determinados servicios, como los proveedores de atención personal, y asumen la responsabilidad directa de gestionar esos servicios.

### G2. Quién puede obtener atención dirigida por el paciente

Según su elegibilidad para la exención de LTSS, es posible que pueda seleccionar un servicio de asistente personal (PA, por sus siglas en inglés). La atención médica dirigida por el paciente le permite elegir quién le brindará servicios de cuidado personal. Si reúne los requisitos, su coordinador de atención puede ayudarlo a inscribirse en la atención médica dirigida por el paciente.

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

Si emplea un PA, es su responsabilidad garantizar lo siguiente:

- Debe completar y enviar toda la documentación necesaria a la oficina local de la División de Servicios de Rehabilitación (DRS, por sus siglas en inglés) antes del inicio del empleo del PA. Esto incluye la información de los paquetes de afiliado y del PA.
- Debe seleccionar un PA que tenga la capacidad física para realizar las tareas bajo su dirección, y este no debe tener una afección médica que se agrave por los requisitos del trabajo.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Debe proporcionar una copia y revisar su Plan de Nivel de Servicio con su PA para que comprenda sus necesidades y horas aprobadas.
- Revisará la hoja de tiempo con su PA para verificar la exactitud de toda la información antes de presentarla y solo aprobará las horas que efectivamente trabajó el PA para que se paguen.
- Las hojas de horas no se prefirarán ni se presentarán antes del último día trabajado en un período de facturación.
- Complete el formulario del último día de empleo del PA (en su paquete de asistente personal) y envíelo a la oficina de DRS cuando finalice el empleo de cualquier PA.
- Notifique a la oficina de DRS dentro de las 24 horas de cualquier incidente que provoque lesiones al PA en el trabajo.
- Rellene el formulario de Informe de lesiones a un proveedor (en su paquete) y envíelo por correo o por fax a la oficina del DRS dentro de las 24 horas siguientes a su informe.

---

## H. Cómo obtener servicios de transporte

Puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que se encuentra en la parte posterior de este folleto si necesita ayuda para programar su transporte o si tiene alguna pregunta sobre los servicios de transporte.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 la salud de la mujer o del niño por nacer.
- Un daño grave a las funciones del cuerpo.
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- En el caso de una mujer embarazada o una mujer en parto activo, cuando sucede lo siguiente:
  - No hay tiempo suficiente para trasladar de forma segura a la mujer a un hospital antes del parto.
  - El traslado a otro hospital puede ser un riesgo para la salud o la seguridad de la mujer o del niño por nacer.

#### Qué debe hacer si tiene una emergencia médica

Si tiene una emergencia médica:

- **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.
- **Informe a nuestro plan sobre su emergencia lo antes posible.** Debemos realizar un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamarnos 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 llamar al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que se encuentra en la parte posterior de este folleto.

#### 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. Si necesita una ambulancia para llegar a la sala de emergencias, nuestro plan la cubre. Si quiere obtener más información, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 55. Nuestro plan no cubre la atención médica de emergencia recibida fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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. Su atención de seguimiento estará cubierta por nuestro plan. 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.

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

Si tiene una emergencia de salud del comportamiento, comuníquese con la línea CARES (Servicio de Entrada de Crisis y Remisión) a los números que se indican a continuación. Para obtener más información, consulte el Capítulo 2, Sección D, página 23. La Línea CARES es una línea de asesoramiento gratuito, que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Podemos ayudarlo a programar citas de emergencia de salud del comportamiento. Llámenos si tiene pensamientos suicidas o si presenta síntomas de una enfermedad de salud mental. Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

<b>POR TELÉFONO</b>	<p>1-800-345-9049. La llamada es gratuita.</p> <p>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>
<b>TTY</b>	<p>1-866-794-0374. 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>Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.</p>

### Obtención de 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, y el médico le dice que no se trata de una verdadera emergencia médica. 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:

- Fue atendido por un proveedor de la red.
- La atención adicional que recibe se considera “atención requerida de urgencia” y usted sigue las reglas para obtener esta atención. (Consulte la siguiente sección).

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 12. Atención requerida de urgencia

### Definición de atención requerida de urgencia

La atención requerida de urgencia es la atención que se obtiene por una enfermedad, lesión o afección repentina que no es una emergencia, pero que necesita atención de inmediato. Por ejemplo, puede tener un rebrote de una afección existente y necesita que lo atiendan.

### Atención requerida de urgencia cuando se encuentra en el área de servicio del plan

En la mayoría de las situaciones, cubriremos la atención requerida de urgencia *solo* si cumple estas dos condiciones:

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

Sin embargo, si no puede obtener la atención de un proveedor de la red, cubriremos la atención requerida de urgencia que obtiene de un proveedor fuera de la red.

Puede encontrar centros de atención urgente dentro de la red en nuestro *Directorio de Farmacias y Proveedores* y en línea en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com). También puede llamar por teléfono al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

### Atención requerida de urgencia cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan

Cuando se encuentre fuera del área de servicio del plan, tal vez no pueda recibir atención de un proveedor de la red. En ese caso, se cubrirá la atención requerida de urgencia que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan no cubre la atención requerida de urgencia u otro tipo de atención que se obtenga fuera de los Estados Unidos.

## 13. 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 MeridianComplete, incluso en esa situación.

Si quiere información sobre cómo obtener atención necesaria en caso de desastre declarado, visite nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).

Durante un desastre declarado, si no puede consultar a un proveedor de la red, le permitimos obtener atención de proveedores fuera de la red sin ningún costo para usted. Si no puede comprar en una farmacia de la red durante un desastre declarado, podrá surtir sus medicamentos que requieren receta médica en una farmacia fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección A8, página 108, para obtener más información.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

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

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

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

Si pagó los servicios cubiertos o si recibió una factura por los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 132, para saber qué debe hacer.

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

MeridianComplete cubre todos los servicios con las siguientes características:

- son médicamente necesarios;
- se detallan en la Tabla de Beneficios del plan (consulte el Capítulo 4, Sección D, página 55);
- se obtienen al seguir 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. Si decimos que no pagaremos sus servicios, tiene derecho a presentar una apelación de nuestra decisión.

En el Capítulo 9, Sección D, página 162, 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.

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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 “*estudio clínico*”) es la forma en la que los médicos prueban nuevos tipos de medicamentos y atención de salud. Ellos solicitan voluntarios para que colaboren con el estudio. Este tipo de estudio ayuda a los médicos a decidir si un nuevo medicamento o atención de salud funcionan o si son seguros.

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 del plan que no está relacionada con el estudio.

Si quiere participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita obtener nuestra aprobación ni la de su proveedor de atención primaria. *No* es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio formen parte de la red de proveedores.

**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 estudio clínico.

### 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### 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](http://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 salud

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

Una institución religiosa no médica de atención de 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 salud.

Usted puede elegir recibir atención de salud en cualquier momento y por cualquier motivo. Este beneficio solo se aplica a los servicios para pacientes internados de Medicare Parte A (servicios de atención de salud no médicos). Medicare solo pagará los servicios de atención de salud no médicos proporcionados por instituciones religiosas no médicas de atención de salud.

### 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 salud, usted debe firmar un documento legal que manifieste que usted se opone a recibir tratamiento médico que sea no exceptuado.

- Un tratamiento médico no exceptuado es cualquier atención *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 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 tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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 atención en centros de enfermería especializada.
  - Usted debe obtener aprobación de nuestro plan antes de ser admitido en el centro, o su internación no estará cubierta.

La cobertura no tiene límite en cuanto a la atención hospitalaria para pacientes internados aprobada por el plan.

---

## M. Equipo médico duradero

### M1. Equipo médico duradero para el afiliado a nuestro plan

Equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME) son algunos artículos solicitados por un proveedor para que usted pueda utilizar en su casa. Por ejemplo, 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.

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

En esta sección, analizamos el DME que debe alquilar. Como afiliado a MeridianComplete, en general, usted no será propietario del equipo alquilado, independientemente de cuánto tiempo lo alquile.

En determinadas situaciones, vamos a transferirle la propiedad del DME. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado para averiguar sobre los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe proporcionar.

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

En el programa Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME adquieren la propiedad del equipo luego de 13 meses de alquiler. En un plan Medicare Advantage, 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 Medicare Original y Medicare Advantage en el Capítulo 12. También puede obtener más información sobre estos planes en el manual *Medicare y Usted 2022*. Si no posee una copia de este manual, puede obtenerla en el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

- No obtuvo la propiedad del DME mientras estuvo inscrito en nuestro plan.
- Usted abandona nuestro plan y obtiene los beneficios de Medicare a través de Medicare Original en lugar de un plan de salud.

Si realizó pagos por el DME mientras estaba afiliado a Medicare Original, o a un plan Medicare Advantage antes de haberse afiliado a nuestro plan, **esos pagos que realizó a Medicare Original o al plan Medicare Advantage no cuentan como parte de los 13 pagos que necesita hacer después de abandonar nuestro plan.**

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

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

Deberá devolverle el equipo de oxígeno a su dueño cuando ya no sea médicamente necesario para usted o si usted abandona nuestro plan.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

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

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 4: Tabla de Beneficios

---

### Introducción

En este capítulo, se informa sobre los servicios que MeridianComplete cubre y todas las restricciones o los límites que tienen esos servicios. 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 .....	52
A1. Durante emergencias de salud pública.....	52
B. Reglas contra proveedores que le cobran los servicios.....	52
C. Tabla de Beneficios de nuestro plan .....	53
D. La Tabla de Beneficios.....	55
E. Beneficios cubiertos fuera de MeridianComplete .....	99
E1. Cuidado de enfermos terminales .....	99
F. Beneficios que no están cubiertos por MeridianComplete, Medicare o Medicaid.....	100

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## A. Los servicios cubiertos

En este capítulo, se le indica qué servicios cubre MeridianComplete. 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 105. Este capítulo también explica los límites en algunos servicios.

Debido a que usted obtiene asistencia de Medicaid, no tiene que pagar sus servicios cubiertos mientras siga las reglas del plan. Consulte el Capítulo 3, Sección B, página 33 para obtener más información sobre las reglas del plan.

Si necesita ayuda para comprender qué servicios están cubiertos, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

### A1. Durante emergencias de salud pública

MeridianComplete seguirá todos y cada uno de los lineamientos 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 miembros. La cobertura puede variar según los servicios recibidos y la duración de la PHE. Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre cómo recibir la atención necesaria durante una PHE en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com) o comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado. Puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que se encuentra impreso en la parte inferior de esta página.

---

## B. Reglas contra proveedores que le cobran los servicios

No permitimos que los proveedores de MeridianComplete 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 servicios cubiertos.** Si recibe una, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 132 o llame al Departamento de Servicios al Afiliado.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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. Se divide en dos secciones, Servicios generales ofrecidos a todas las personas inscritas y Servicios comunitarios y en el hogar ofrecidos a las personas inscritas que reúnen los requisitos a través de un programa de exención de servicios comunitarios y en el hogar.

**Pagaremos los servicios detallados en la Tabla de Beneficios solo cuando se sigan las reglas que explicamos a continuación.** No tiene que pagar ningún servicio detallado en la Tabla de Beneficios, mientras cumpla con los siguientes requisitos de cobertura:

- Sus servicios cubiertos de Medicare y Medicaid deben ser provistos según las reglas establecidas por Medicare y Medicaid.
- Los servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos) deben ser médicamente necesarios. “Médicamente necesarios” significa que usted necesita los servicios para prevenir, diagnosticar o tratar una afección médica, o mantener su estado de salud actual. Esto incluye la atención que evita que ingrese en un hospital o una casa de reposo. También significa que los servicios, los suministros o los medicamentos cumplen con los estándares aceptados por la práctica médica o, de lo contrario, son necesarios según las reglas de cobertura actuales de Medicare o Medicaid de Illinois. El término “médicamente necesario” se refiere a todos los servicios cubiertos que están dentro de lo razonable y que son necesarios para proteger la vida, prevenir una enfermedad grave o una discapacidad, o para aliviar un dolor intenso mediante el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad, dolencia o lesión.
- 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. En el Capítulo 3, Sección D, página 35, encontrará más información sobre el uso de los proveedores dentro y fuera de la red.
- Cuenta con un PCP 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 35, se le brinda más información sobre cómo obtener una remisión y las situaciones en las que no necesita obtenerla.
- 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 llama *autorización previa*. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en negrita en la Tabla de Beneficios. Además, debe obtener una

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



autorización previa para los siguientes servicios que no figuran en la Tabla de beneficios:

- Toda internación programada (por ejemplo, cirugías optativas)
- Todo servicio prestado por un proveedor fuera de la red
- Reemplazo de la válvula aórtica (TAVR)
- Desfibriladores cardioversores implantables automáticos (AICD, por sus siglas en inglés)
- Procedimientos de control del dolor
- Terapia hiperbárica
- Tratamiento y pruebas de infertilidad
- Várices: Tratamiento quirúrgico y escleroterapia
- Dispositivos de asistencia ventricular
- Atención rutinaria de maternidad
- Implantes cardíacos
- Estudios del sueño
- Ecocardiograma transtorácico (TTE, por sus siglas en inglés)
- Procedimientos de angioplastia/stent coronario
- Estimuladores de crecimiento óseo
- Mamografía 3D
- Ecografía transcraneal
- Endarterectomía carotídea (CEA), stent para arteria carótida (CAS) y Doppler de carótida y aorta
- Prueba de esfuerzo pulmonar
- Ecografía Doppler de las extremidades
- Grabación del volumen de pulso
- Ablación cardíaca
- Cardioversión (interna/externa)
- Fusión espinal

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Todos los servicios preventivos son gratuitos. Verá esta manzana 🍏 al lado de los servicios preventivos en la Tabla de Beneficios.

## D. La Tabla de Beneficios

Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Se cubrirá 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>	<p>\$0</p>
<p><b>Acupuntura para tratar el dolor lumbar crónico</b></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"> <li>• que dura 12 semanas o más;</li> <li>• no específico (que no tiene una causa sistémica que pueda identificarse, como que no esté asociado con una enfermedad metastásica, inflamatoria o infecciosa);</li> <li>• no asociado con la cirugía; <b>y</b></li> <li>• no asociado con el embarazo.</li> </ul> <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>	<p>\$0</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Evaluación y orientación en caso de consumo indebido de alcohol</b></p> <p>Se cubre una evaluación del consumo indebido de alcohol para adultos que abusan del alcohol, pero que no son dependientes del alcohol. Esto incluye a las embarazadas.</p> <p>Si la evaluación del consumo indebido de alcohol es positiva, se cubren hasta cuatro sesiones breves de orientación en persona por año (si usted es competente y está alerta durante la orientación) con un proveedor de atención primaria calificado o un médico profesional en el ámbito de la atención primaria.</p>	\$0
<p><b>Servicios de ambulancia</b></p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia en avión, en helicóptero y por tierra. 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>	\$0  <b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b>
 <p><b>Visita anual de bienestar</b></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><b>Nota:</b> 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

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p><b>Medición de masa ósea</b></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 o 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><b>Detección de cáncer de seno (mamografías)</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mamografía inicial para mujeres de entre 35 y 39 años.</li> <li>• Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años.</li> <li>• exámenes clínicos de senos una vez cada 24 meses.</li> </ul>	\$0
	<p><b>Servicios de rehabilitación cardíaca (corazón)</b></p> <p>Se cubren los servicios de rehabilitación cardíaca, como ejercicios, educación y orientación. Los afiliados deben cumplir con algunas condiciones, con la remisión de un médico.</p> <p>El plan también cubre programas <i>intensivos</i> de rehabilitación cardíaca, que son más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p><b>Visitas para reducir el riesgo de tener enfermedades cardiovasculares (corazón) (terapia para enfermedades cardíacas)</b></p> <p>Se cubre una visita por año con su proveedor de atención primaria 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"> <li>• Analizar el uso de la aspirina.</li> <li>• Controlarle la presión arterial.</li> <li>• Darle consejos para asegurarse de que esté comiendo de manera saludable.</li> </ul>	\$0
	<p><b>Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares (corazón)</b></p> <p>Se cubren 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. Es posible que se cubran pruebas adicionales si su proveedor de atención primaria las considera médicamente necesarias.</p>	\$0
	<p><b>Detección de cáncer de cuello uterino y cáncer vaginal</b></p> <p>Se cubren los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todas las mujeres: Exámenes de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 12 meses.</li> </ul>	\$0
	<p><b>Servicios quiroprácticos.</b></p> <p>Se cubren los ajustes de la columna vertebral para corregir la alineación.</p>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Detección de cáncer colorrectal</b></p> <p>Se cubren los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● sigmoidoscopia flexible (o enema de bario de detección) cada 48 meses;</li> <li>● prueba de sangre oculta en materia fecal cada 12 meses;</li> <li>● prueba de sangre oculta en materia fecal basada en guayacol o prueba inmunoquímica fecal cada 12 meses;</li> <li>● detección de cáncer colorrectal en ADN cada 3 años;</li> <li>● colonoscopia de detección. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para las personas que presentan un alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubrirá una colonoscopia de detección (o un enema de bario de detección) cada 24 meses.</li> <li>○ Para las personas que no presentan un alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubrirá una colonoscopia de detección cada diez años (pero no en un período de 48 meses a partir de una sigmoidoscopia de detección).</li> </ul> </li> </ul> <p>Es posible que se cubran pruebas de detección adicionales si su proveedor de atención primaria las considera médicamente necesarias.</p>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Orientación para dejar de fumar</b></p> <p>Si fuma, pero no presenta signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <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"> <li>• 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.</li> </ul> <p>Si usted fuma y está embarazada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cubrirán tres sesiones de orientación para dejar de fumar en un período de 12 meses. Este servicio es gratuito para usted. Cada sesión de orientación incluye hasta cuatro visitas en persona.</li> </ul>	\$0
<p><b>Servicios dentales</b></p> <p>Se cubren los siguientes servicios dentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exámenes limitados e integrales;</li> <li>• restauraciones;</li> <li>• Dentaduras postizas</li> <li>• Extracciones.</li> <li>• sedación;</li> <li>• emergencias dentales;</li> <li>• servicios dentales necesarios para la salud de una mujer embarazada antes de dar a luz.</li> </ul> <p>MeridianComplete cubre servicios dentales de acuerdo con el programa estatal de Medicaid. La cantidad real y la frecuencia de los servicios pueden basarse en la necesidad médica.</p>	\$0 <b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan		Lo que usted debe pagar
	<p><b>Detección de depresión</b></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><b>Detección de diabetes</b></p> <p>Se cubrirá este 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"> <li>• presión arterial alta (hipertensión);</li> <li>• antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia);</li> <li>• obesidad;</li> <li>• antecedentes de niveles altos de azúcar en sangre (glucemia).</li> </ul> <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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para diabéticos</b></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"> <li>● Suministros para controlar los niveles de glucosa en sangre, como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un monitor del nivel de glucosa en sangre;</li> <li>○ tiras reactivas para el control del nivel de glucosa en sangre;</li> <li>○ dispositivos tipo lancetas y lancetas;</li> <li>○ soluciones para el control de la glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y los monitores.</li> </ul> </li> <li>● Para las personas con diabetes que tienen pie diabético grave, se cubrirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un par de zapatos terapéuticos hechos a medida (con las plantillas) y dos pares adicionales de plantillas por año calendario;</li> <li>○ 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).</li> </ul> <p>El plan también cubrirá el ajuste de los zapatos terapéuticos hechos a medida o los zapatos profundos.</p> </li> <li>● Se cubrirá la capacitación para ayudarlo a controlar la diabetes, en algunos casos.</li> <li>● El glucómetro y los suministros para diabéticos no se limitan a marcas comerciales preferidas cuando se obtienen en una farmacia.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención de emergencia</b></p> <p>Atención de emergencia hace referencia a servicios que cumplen con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son brindados por un proveedor capacitado para prestar servicios de emergencia.</li> <li>• Son necesarios para tratar una emergencia médica.</li> </ul> <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"> <li>• Un riesgo grave para la salud de la mujer o del niño por nacer.</li> <li>• Un daño grave a las funciones del cuerpo.</li> <li>• Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.</li> <li>• En el caso de una mujer embarazada o una mujer en parto activo, cuando sucede lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No hay tiempo suficiente para trasladar de forma segura a la mujer a un hospital antes del parto.</li> <li>○ El traslado a otro hospital puede ser un riesgo para la salud o la seguridad de la mujer o del niño por nacer.</li> </ul> </li> </ul> <p>La atención de emergencia está cubierta únicamente dentro de los Estados Unidos y sus territorios.</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, 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. Una vez que su afección esté estable, se le pedirá que use proveedores dentro de la red para cualquier atención de seguimiento.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de planificación familiar</b></p> <p>La ley le permite elegir cualquier proveedor para obtener algunos 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"> <li>● Prueba de planificación familiar y tratamiento médico.</li> <li>● Pruebas de laboratorio y de diagnóstico para planificación familiar.</li> <li>● Métodos de planificación familiar (píldoras anticonceptivas, parches, anillos, dispositivo intrauterino, inyecciones, implantes).</li> <li>● Suministros para planificación familiar con receta médica (preservativos, esponjas, espumas, placas, diafragmas, capuchones).</li> <li>● Asesoramiento y diagnóstico de infertilidad, y servicios relacionados.</li> <li>● Asesoramiento y pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual (por sus siglas en inglés, STI), VIH/SIDA y otras enfermedades relacionadas con el VIH.</li> <li>● Tratamiento para infecciones de transmisión sexual.</li> <li>● Esterilización voluntaria (debe ser mayor de 21 años y firmar un formulario de consentimiento de esterilización federal. 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).</li> <li>● Asesoramiento sobre genética.</li> <li>● Suplementos de ácido fólico y vitaminas prenatales por indicación médica despachados por una farmacia.</li> </ul> <p>El plan también cubrirá algunos 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"> <li>● Tratamiento contra enfermedades relacionadas con la infertilidad (este servicio no incluye tratamientos artificiales para quedar embarazada).</li> <li>● Servicios de preservación de fertilidad.</li> <li>● Tratamiento contra el sida y otras enfermedades relacionadas con el VIH.</li> <li>● Estudios genéticos.</li> </ul>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de reasignación de género</b></p> <p>Para los afiliados con diagnóstico de disforia de género, el plan cubre servicios de reasignación de género. Algunos exámenes y servicios están sujetos a requisitos de autorización previa y remisión.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p> <b>Programas de educación sobre la salud y el bienestar</b></p> <p><b>Programas para un mejor control de las enfermedades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MeridianComplete utiliza las pautas de práctica basadas en la evidencia (pautas clínicas basadas en las mejores investigaciones) como base para nuestros programas de control de enfermedades. Estos programas lo ayudan a vivir lo más saludable posible y a sentirse lo mejor posible. Se aplican reglas de autorización y criterio.</li> </ul> <p><b>Educación sobre la salud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MeridianComplete se asocia con recursos comunitarios y proveedores de planes de salud para alentar a los afiliados del plan de salud a participar en eventos educativos para mejorar las habilidades de cuidado personal y enfatizar estilos de vida saludables. MeridianComplete también proporciona a los afiliados del plan de salud recursos de educación para la salud con el fin de mejorar las habilidades de autocuidado y promover la educación general en salud.</li> </ul> <p><b>Tecnologías de acceso remoto (incluidas las tecnologías basadas en telefonía o en la web y la línea directa de enfermería):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MeridianComplete 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. Una visita virtual, también conocida como “consulta virtual”, es una visita a un médico, ya sea por teléfono, mediante una aplicación para teléfonos inteligentes o en línea.</li> <li>La Línea de Consultas con Enfermeras de 24 horas de MeridianComplete se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Puede llamar a nuestra Línea de Consultas de Enfermería de 24 horas en cualquier momento de la noche o del día para recibir información y consejos de salud de confianza desde la comodidad de su hogar. Un miembro del personal de enfermería le devolverá la llamada con consejos e información adicionales basados en sus preguntas y necesidades de salud. Para comunicarse con la línea directa de enfermería de MeridianComplete, llame al número del Departamento de Servicios al Afiliado que aparece en la parte posterior de este folleto.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Programas de educación sobre la salud y el bienestar (continuación)</b></p> <p><b>Beneficio de afiliación al gimnasio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliación anual en un gimnasio participante, o para afiliados que no viven cerca de un gimnasio participante y prefieren hacer ejercicio en casa; consulte otra opción a continuación.</li> </ul> <p>Los afiliados pueden elegir entre los programas de ejercicios disponibles que se les enviarán sin costo alguno. Se incluye un monitor de actividad física en el kit para el hogar.</p> <p>Para obtener más información sobre el beneficio de gimnasio o para encontrar un centro de acondicionamiento físico participante, llame al Departamento de Servicios al Afiliado (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto).</p>	
<p><b>Servicios de audición</b></p> <p>Se cubren 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> <p>El plan también cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pruebas auditivas básicas y avanzadas;</li> <li>• orientación relacionada con el uso de audífonos;</li> <li>• evaluación/ajuste de audífonos;</li> <li>• audífonos cada tres años;</li> <li>• baterías y accesorios para audífonos;</li> <li>• reparación y reemplazo de piezas de audífonos.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Detección del VIH</b></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"> <li>• Solicitan una prueba de detección del VIH.</li> <li>• Tienen un mayor riesgo de infección por VIH.</li> </ul> <p>Para las embarazadas, se cubren hasta tres pruebas de detección del VIH durante el embarazo.</p>	<p>\$0</p>
<p><b>Agencia de cuidado de la salud en el hogar</b></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 cubra otros servicios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de enfermería especializada y de ayuda para el cuidado de la salud en el hogar, 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 ayuda para el cuidado de la salud en el hogar combinados no deben superar las 8 horas por día y las 35 horas por semana).</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <li>• Servicios médicos y sociales.</li> <li>• Equipos y suministros médicos.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Terapia de infusión en el hogar</b></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"> <li>• El medicamento o la sustancia biológica (como un antiviral o inmunoglobulina).</li> <li>• El equipo, como una bomba.</li> <li>• Los suministros (como tubos o catéteres).</li> </ul> <p>Los servicios de infusión en el hogar cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería que se prestan conforme a su plan de atención.</li> <li>• Capacitación y educación del paciente que no esté incluida en el beneficio de equipo médico duradero.</li> <li>• Control a distancia.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Cuidado de enfermos terminales</b></p> <p>Puede recibir atención de cualquier programa de cuidado de enfermos terminales certificado por Medicare. Usted tiene derecho a elegir un centro de cuidado de enfermos terminales si su proveedor y el director médico del centro de cuidado de enfermos terminales le diagnostican una enfermedad terminal. Esto significa que usted tiene una enfermedad terminal con un pronóstico de seis meses de vida o menos. El médico del centro de cuidado de enfermos terminales puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p>Se cubrirá lo siguiente mientras usted obtiene servicios de cuidado de enfermos terminales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● medicamentos para tratar los síntomas y el dolor;</li> <li>● atención de relevo a corto plazo;</li> <li>● atención en el hogar, incluidos servicios de ayuda para el cuidado de la salud en el hogar;</li> <li>● servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje para controlar síntomas;</li> <li>● servicios de orientación.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Cuidado de enfermos terminales (continuación)</b></p> <p><b>Los servicios de cuidado de enfermos terminales y los servicios cubiertos por Medicare Parte A o Parte B se facturan a Medicare.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulte la Sección F de este capítulo para obtener más información.</li> </ul> <p><b>Para los servicios cubiertos por MeridianComplete que no están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de MeridianComplete, 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 no paga estos servicios.</li> </ul> <p><b>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de Medicare Parte D de MeridianComplete:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medicamentos nunca están cubiertos por un centro de cuidado de enfermos terminales y por nuestro plan simultáneamente. Consulte el Capítulo 5, Sección F3, página 118 para obtener más información.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si necesita atención que no está relacionada con el cuidado de enfermos terminales, deberá llamar a su coordinador de atención para coordinar los servicios. La atención que no es cuidado de enfermos terminales es atención que no está relacionada con el diagnóstico de una enfermedad terminal. Puede comunicarse con su coordinador de atención al 1-855-580-1689, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>	

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Vacunas</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacuna contra la neumonía.</li> <li>• Vacunas contra la gripe, una por temporada de gripe en el otoño e invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si son médicamente necesarias.</li> <li>• Vacuna contra la hepatitis B, si presenta un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.</li> <li>• Vacunas contra la COVID-19</li> <li>• Otras vacunas si usted se encuentra en riesgo, y esas vacunas cumplen con las reglas de cobertura de Medicare Parte B.</li> </ul> <p>Se cubrirán otras vacunas que cumplan con las reglas de cobertura de Medicare Parte D. Consulte el Capítulo 6, Sección D, página 130, para obtener más información.</p>	<p>\$0</p>
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que cubra otros servicios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería regulares.</li> <li>• Costos de unidades de cuidados especiales, como unidades de cuidados intensivos o cuidados coronarios.</li> <li>• Medicamentos.</li> <li>• Pruebas de laboratorio.</li> <li>• Rayos X y otros servicios de radiología.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></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><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Suministros médicos y quirúrgicos necesarios.</li> <li>● Aparatos, como sillas de ruedas.</li> <li>● Servicios de quirófano y sala de recuperación.</li> <li>● Fisioterapia, terapias ocupacional y del habla.</li> <li>● Servicios de abuso de sustancias para pacientes internados.</li> <li>● Sangre, incluidos el almacenamiento, los componentes sanguíneos y la administración.</li> <li>● Servicios de médicos.</li> <li>● 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.</li> </ul> <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 servicio. Si los proveedores locales de trasplantes están dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare, usted debe recibir sus servicios de trasplante en su localidad. Si no puede obtener sus servicios de trasplante en su localidad o su proveedor nos ha informado por qué necesita servicios fuera del patrón de atención de su comunidad, coordinaremos o pagaremos los costos de alojamiento y transporte para usted y otra persona. Todos los servicios de trasplante requieren autorización previa del plan. Los costos de alojamiento y transporte requieren la aprobación previa del plan y están sujetos a las limitaciones del plan. El plan solo coordinará o pagará el alojamiento y el viaje para la atención relacionada con los servicios de trasplante. Para obtener más información sobre los servicios de trasplante, incluidas las limitaciones de costos de viaje, llame al Departamento de Servicios al Afiliado a los números que figuran en la contraportada de este folleto.</p>	

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención de salud mental para pacientes internados</b></p> <p>Se cubrirá la atención médicamente necesaria para pacientes psiquiátricos internados en instituciones aprobadas.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p><b>Internación: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un centro de enfermería especializada durante una internación sin cobertura</b></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 reciba mientras se encuentre en el hospital o en un centro de enfermería. Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que cubra otros servicios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicios médicos.</li> <li>● Pruebas de diagnóstico, como pruebas de laboratorio.</li> <li>● Rayos X, terapia con radio y con isótopos, incluidos los materiales y servicios del técnico.</li> <li>● Vendajes quirúrgicos.</li> <li>● Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para fracturas y dislocaciones.</li> <li>● Prótesis y aparatos ortóticos, que no sean dentales, incluido el reemplazo o las reparaciones de esos aparatos. Estos dispositivos tienen las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ reemplazan total o parcialmente un órgano interno del cuerpo (incluido el tejido adyacente);</li> <li>○ reemplazan total o parcialmente la función de un órgano interno que no funcione o que tenga una disfunción.</li> </ul> </li> <li>● 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.</li> <li>● Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios y suministros para enfermedades renales</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. 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.</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios, incluidos los tratamientos de diálisis cuando usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3, Sección B, página 33.</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes internados si es admitido como paciente internado en un hospital para recibir atención especial.</li> <li>• Capacitación para autodiálisis, incluye capacitación para usted y cualquier otra persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar.</li> <li>• Equipos y suministros de diálisis en el hogar.</li> <li>• Determinados servicios de apoyo en el hogar, como 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.</li> </ul> <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>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p> <b>Detección de cáncer de pulmón</b></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"> <li>• Tiene entre 55 y 77 años.</li> <li>• Tiene una visita de orientación y toma de decisiones compartida con su médico u otro proveedor calificado.</li> <li>• Ha fumado, al menos, 1 paquete por día durante 30 años sin signos ni síntomas de cáncer de pulmón, fuma ahora o ha dejado de fumar en los últimos 15 años.</li> </ul> <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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Equipo médico y suministros relacionados</b></p> <p>Los siguientes tipos de servicios y artículos generales están cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suministros médicos no duraderos, como vendajes quirúrgicos, vendas, jeringas desechables, suministros para incontinencia, suministros para ostomía y tratamiento de nutrición parenteral;</li> <li>• equipo médico duradero (EMD), como sillas de ruedas, muletas, colchones de sistema eléctrico, suministros para diabéticos, andadores, camas de hospital solicitadas por el proveedor para ser utilizadas en el hogar, bombas de infusión intravenosa (IV), humidificadores y dispositivos generadores del habla (para una definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 12, página 225, de este manual);</li> <li>• prótesis y aparatos ortóticos, medias de compresión, aparatos ortóticos para el calzado, soportes para el arco y plantillas;</li> <li>• suministros y equipos respiratorios, como equipo de oxígeno, equipos de presión positiva continua de la vía aérea y de presión positiva de dos niveles de la vía aérea;</li> <li>• reparación de equipos médicos duraderos, prótesis y aparatos ortóticos;</li> <li>• alquiler de equipos médicos en circunstancias en las que las necesidades del paciente son temporales.</li> </ul> <p>Para poder recibir un reembolso, es posible que algunos servicios estén sujetos a aprobación previa o a criterios médicos.</p> <p>Pagaremos todo el DME médicamente necesario que generalmente pagan Medicare y 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>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
 <p><b>Terapia de nutrición médica</b></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 remite su 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 plan Medicare Advantage o Medicare). Cubrimos 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 remisión de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar la remisión todos los años si el tratamiento es necesario al cambiar de año calendario.</p>	\$0
 <p><b>Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)</b></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"> <li>• cambio nutricional a largo plazo;</li> <li>• aumento de la actividad física;</li> <li>• formas de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</li> </ul>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B</b></p> <p>Estos medicamentos están cubiertos conforme a Medicare Parte B. Algunos medicamentos pueden estar sujetos a terapia escalonada: MeridianComplete cubrirá los siguientes medicamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Medicamentos que usted recibe mediante el uso de equipo médico duradero (como nebulizadores), que fueron autorizados por el plan.</li> <li>• Los factores de coagulación que usted mismo se inyecta si tiene hemofilia.</li> <li>• Medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en Medicare Parte A, en el momento de recibir el trasplante del órgano.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte B (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antígenos.</li> <li>• Ciertos medicamentos orales contra el cáncer y contra las náuseas.</li> <li>• Ciertos medicamentos para diálisis en el hogar, que incluyen la heparina, el antídoto para la heparina (cuando es medicamento necesario), anestésicos tópicos y agentes estimulantes de la eritropoyesis (como Epogen<sup>®</sup>, Procrit<sup>®</sup>, Epoetin Alfa, Aranesp<sup>®</sup> o Darbepoetin Alfa).</li> <li>• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento de enfermedades de inmunodeficiencia primaria en el hogar.</li> </ul> <p>En el siguiente enlace, encontrará una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a terapia escalonada: <a href="http://mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/pharmacy/pharmacy-benefits/formulary/">mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/pharmacy/pharmacy-benefits/formulary/</a>.</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 105, se explica el beneficio de medicamentos que requieren receta médica 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 127, se explica lo que usted paga por sus medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios a través de nuestro plan.</p>	
<p><b>Transporte que no es de emergencia</b></p> <p>Se cubrirá el transporte para su traslado cuando tenga citas médicas si se trata de un servicio cubierto. Los tipos de transporte que no son de emergencia incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicare;</li> <li>• ambulancia para casos que no son emergencias;</li> <li>• automóvil;</li> <li>• Taxi, autobús/metro, camioneta y transporte médico.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención en un centro de enfermería y en un centro de enfermería especializada</b></p> <p>Se cubrirán centros de enfermería especializada (por sus siglas en inglés, SNF) y centros de atención intermedia (por sus siglas en inglés, ICF). 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"> <li>● Una habitación semiprivada, o habitación privada si es médicamente necesario, mantenimiento y limpieza.</li> <li>● Comidas, incluidas comidas especiales, sustitutos de alimentos y suplementos nutricionales.</li> <li>● Servicios de enfermería y supervisión de residentes.</li> <li>● Servicios de médicos.</li> <li>● Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <li>● Medicamentos y otros fármacos disponibles a través de una farmacia sin receta médica, indicados por su médico como parte de su plan de atención, incluidos medicamentos de venta libre y su administración.</li> <li>● Equipo médico duradero no personalizado (como sillas de ruedas y andadores).</li> <li>● Artículos médicos quirúrgicos (como vendas, suministros para administrar oxígeno, suministros y equipos de atención bucal, un tanque de oxígeno por residente por mes).</li> <li>● Servicios adicionales proporcionados por un centro de enfermería conforme a requisitos estatales y federales.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>Cuando sus ingresos superan el monto permitido, usted debe contribuir a cubrir el costo del servicio. Esto se conoce como monto de pago del paciente y es obligatorio si usted vive en un centro de enfermería. Sin embargo, es posible que usted no tenga que pagar un monto todos los meses.</p> <p>La responsabilidad de pago del paciente no se aplica a los días cubiertos por Medicare en un centro de enfermería.</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención en un centro de enfermería (NF, por sus siglas en inglés) y en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) (continuación)</b></p> <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"> <li>• Una casa de reposo 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).</li> <li>• Un centro de enfermería donde vive su esposo o pareja de hecho en el momento en que usted sale del hospital.</li> </ul>	
<p> <b>Detección de obesidad y terapia para la pérdida de peso</b></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 atención primaria para obtener más detalles.</p>	\$0
<p><b>Servicios del Programa para el Tratamiento por Uso de Opioides (OTP)</b></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"> <li>• Actividades de admisión.</li> <li>• Evaluaciones periódicas.</li> <li>• Los medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos y, si corresponde, la administración y el suministro de esos medicamentos.</li> <li>• Asesoramiento sobre el abuso de sustancias.</li> <li>• Terapia individual y de grupo.</li> <li>• Pruebas para detectar drogas o sustancias químicas en el cuerpo (examen toxicológico).</li> </ul>	\$0 Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Pruebas de diagnóstico y servicios terapéuticos para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios, y es posible que cubra otros servicios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rayos X.</li> <li>• Radioterapia (terapia con radio y con isótopos), incluidos los materiales y servicios del técnico.</li> <li>• Pruebas de laboratorio.</li> <li>• Sangre, componentes sanguíneos y su administración.</li> <li>• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</b></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 cubra otros servicios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>○ Los servicios de observación ayudan a los médicos a saber si necesita ser internado en el hospital.</li> <li>○ A veces, aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado paciente ambulatorio.</li> <li>○ Para saber en qué casos es considerado paciente internado o ambulatorio, consulte esta hoja informativa:  <a href="http://www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf">www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a>.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital.</li> <li>● Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de internación parcial, si un médico certifica que necesitaría tratamiento como paciente internado si no obtuviera esa atención.</li> <li>● Rayos X y otros servicios de radiología facturados por el hospital.</li> <li>● Suministros médicos, como férulas y yesos.</li> <li>● Exámenes de detección y servicios preventivos que se mencionan en la Tabla de Beneficios.</li> <li>● Algunos medicamentos que no puede administrarse usted mismo.</li> </ul>	
<p><b>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Se cubrirán los servicios de salud mental brindados por los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Un psiquiatra o médico con licencia del estado.</li> <li>● Un psicólogo clínico.</li> <li>● Un trabajador social clínico.</li> <li>● Un especialista en enfermería clínica.</li> <li>● Un enfermero especializado con práctica médica.</li> <li>● Un asistente médico.</li> <li>● Un asesor profesional clínico con licencia.</li> <li>● Un centro de salud mental comunitario.</li> <li>● Una clínica de salud del comportamiento.</li> <li>● Un hospital.</li> <li>● Una clínica de tarifa por consulta, como los centros de salud federalmente calificados.</li> <li>● Otro profesional de la salud mental calificado por Medicare, según lo permitan las leyes estatales correspondientes.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios (continuación)</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes tipos de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicios clínicos proporcionados con la dirección de un médico.</li> <li>● Servicios de rehabilitación recomendados por un médico o un profesional de artes curativas con licencia, como la evaluación integrada, la planificación de tratamientos, la intervención ante una crisis, la terapia y la administración de casos.</li> <li>● Servicios de tratamiento diurno.</li> <li>● Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, como los servicios de tipo A y tipo B de la opción clínica.</li> </ul> <p>Los servicios específicos que cada tipo de proveedor mencionado anteriormente puede prestar y todos los controles de utilización sobre estos servicios serán determinados por el plan conforme a las leyes federales y estatales, y a todas las políticas o acuerdos aplicables.</p>	

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios en casos de crisis (ampliados)</b></p> <p>Además de los servicios de intervención en casos de crisis, el plan cubrirá los siguientes servicios en casos de crisis médicamente necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de respuesta móvil en casos de crisis (por sus siglas en inglés, MCR): Los MCR son servicios móviles y temporales para disminuir y estabilizar los síntomas de una crisis con el fin de que la persona pueda volver al nivel de funcionamiento en el que se encontraba.</li> </ul> <p>Estos servicios requieren una evaluación en persona realizada con un instrumento de detección de crisis aprobado por el estado. La evaluación puede incluir intervenciones a corto plazo, consultas con otros proveedores calificados, planificación de medidas de seguridad en casos de crisis, asesoramiento breve y remisión a otros servicios de salud mental comunitarios.</p> <p>Para acceder a los servicios de MCR, los afiliados al plan de salud o las personas preocupadas por ellos pueden llamar a la línea para casos de crisis estatal, CARES, al 1-800-345-9049 (TTY: 1-866-794-0374). Se enviará a un proveedor local a la ubicación del afiliado del plan de salud que se encuentre en crisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de estabilización en casos de crisis: Los servicios de estabilización en casos de crisis son servicios de apoyo intensivos y temporales disponibles durante un máximo de 30 días luego de haber recibido servicios de MCR. Estos se utilizan para prevenir crisis de salud del comportamiento adicionales. Además, brindan apoyo personalizado en el hogar o la comunidad basado en las fortalezas del paciente.</li> </ul> <p>El plan de salud cubrirá estos servicios siempre que se brinden en los siguientes lugares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de salud mental comunitarios con certificación estatal para casos de crisis.</li> <li>• Clínicas de salud del comportamiento con certificación estatal para casos de crisis.</li> </ul>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Se cubrirán los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</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, entre otros.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>
<p><b>Cirugía para pacientes ambulatorios</b></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><b>Artículos de venta libre (OTC)</b></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 MeridianComplete para obtener más información.</p>	<p>\$0</p> <p>Como beneficio adicional, nuestro plan cubre hasta \$25 por mes calendario en artículos de venta libre que cumplen con los requisitos.</p> <p>Este beneficio para artículos de venta libre se limita a un pedido por mes calendario. Los montos no utilizados no se transfieren al siguiente mes calendario.</p> <p>Puede pedir hasta tres artículos iguales por mes 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de internación parcial</b></p> <p>La internación 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><b>Nota:</b> Debido a que no hay centros de salud mental comunitarios en nuestra red, cubrimos la hospitalización parcial solo como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p><b>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicios de atención de salud o servicios quirúrgicos médicamente necesarios que se proporcionen en lugares como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ consultorio de un médico;</li> <li>○ centro quirúrgico ambulatorio certificado;</li> <li>○ departamento para pacientes ambulatorios de un hospital.</li> </ul> </li> <li>● Consulta, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista.</li> <li>● Pruebas auditivas y exámenes del equilibrio básicos realizados por su especialista, si su médico los indica para saber si necesita tratamiento.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	<p>\$0</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciertos servicios de telesalud, incluidos: Servicios requeridos con urgencia, servicios de atención médica a domicilio, médico de atención primaria, terapia ocupacional, especialista, sesiones individuales para servicios de salud mental, servicios de podología, otro profesional de atención médica, sesiones individuales para servicios de psiquiatría, fisioterapia y patología del habla y del lenguaje, sesiones individuales ambulatorias para abuso de sustancias y capacitación para el autocontrol de la diabetes <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Para obtener más información con respecto al beneficio de telesalud, llame al 1-800-TEL-ADOC</li> </ul> </li> <li>• Algunos servicios de telesalud incluida la consulta, el diagnóstico y el tratamiento por parte de un médico o profesional, para afiliados en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare</li> <li>• Servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal en etapa terminal para afiliados que reciben diálisis en el hogar. Las consultas pueden realizarse desde el centro de diálisis de un hospital o de un hospital de acceso crítico, desde un centro de diálisis renal o desde el hogar del afiliado.</li> <li>• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación o el tratamiento de los síntomas de un derrame cerebral.</li> <li>• Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por uso de sustancias o trastorno de salud mental recurrente.</li> </ul> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



<p><b>Servicios de médicos/proveedores, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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"> <li>○ Usted es paciente existente.</li> <li>○ El control no está relacionado con una visita al consultorio realizada dentro de los 7 días previos.</li> <li>○ El control no origina una visita al consultorio dentro de las siguientes 24 horas o para la cita disponible más cercana.</li> </ul> </li> <li>● 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"> <li>○ Usted es paciente existente.</li> <li>○ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio realizada dentro de los 7 días previos.</li> <li>○ La evaluación no origina una visita al consultorio dentro de las siguientes 24 horas o para la cita disponible más cercana.</li> </ul> </li> <li>● 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.</li> <li>● Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía.</li> <li>● Atención dental que no es de rutina. Los servicios cubiertos se limitan a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ cirugía de mandíbula o estructuras relacionadas;</li> <li>○ arreglos de fracturas de la mandíbula o los huesos faciales;</li> <li>○ extracciones de dientes previas a los tratamientos de radiación para enfermedades neoplásicas;</li> <li>○ servicios que están cubiertos cuando los brinda un médico.</li> </ul> </li> </ul>	
--	--

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de podiatría</b></p> <p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones en el talón).</li> <li>• Cuidado de los pies de rutina para los afiliados con determinadas enfermedades, como la diabetes, que afectan las extremidades inferiores.</li> </ul>	\$0
 <p><b>Exámenes de detección de cáncer de próstata</b></p> <p>Se cubrirán un examen de tacto rectal y una prueba de antígeno prostático específico una vez cada 12 meses para las siguientes personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hombres mayores de 50 años;</li> <li>• hombres afroamericanos mayores de 40 años;</li> <li>• hombres mayores de 40 años con un antecedente familiar de cáncer de próstata.</li> </ul>	\$0
<p><b>Prótesis y suministros relacionados</b></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 cubra otras que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsas de colostomía y suministros relacionados con la atención de una colostomía.</li> <li>• Marcapasos.</li> <li>• Aparatos ortopédicos.</li> <li>• Zapatos ortopédicos.</li> <li>• Brazos y piernas ortopédicos.</li> <li>• Prótesis de senos (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía).</li> </ul> <p>El plan también cubrirá 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, página 94, para obtener más detalles.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar</b></p> <p>Se cubrirán los 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 remisión para rehabilitación pulmonar del médico o proveedor que traten la enfermedad.</p>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p> <b>Detección de infecciones de transmisión sexual y orientación</b></p> <p>Se cubrirán las pruebas de detección de clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para embarazadas y para algunas personas que presentan un mayor riesgo de infecciones de transmisión sexual (ITS). Un proveedor de atención primaria debe solicitar las pruebas. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo.</p> <p>El plan también cubrirá 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 un servicio preventivo solo si son proporcionadas por un proveedor de atención primaria. Estas sesiones deben tener lugar en un centro de atención primaria, como el consultorio de un médico.</p>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicios de abuso de sustancias</b></p> <p>Se cubrirán los servicios de abuso de sustancias que se proporcionen en los siguientes centros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un centro de abuso de sustancias con licencia del estado.</li> <li>• Un hospital.</li> </ul> <p>Se cubrirán los siguientes tipos de servicios de abuso de sustancias médicamente necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios (grupales o individuales) para pacientes ambulatorios, como evaluación, tratamiento, supervisión de los medicamentos y evaluación psiquiátrica.</li> <li>• Tratamiento asistido con medicamentos para la dependencia de opioides, como la indicación y administración de metadona, la administración del plan de atención y la coordinación de otros servicios de trastorno de abuso de sustancias.</li> <li>• Servicios intensivos (grupales o individuales) para pacientes ambulatorios.</li> <li>• Servicios de desintoxicación.</li> <li>• Algunos servicios residenciales, como servicios de rehabilitación a corto plazo.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p>Debe hablar con su proveedor para obtener una remisión.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Terapia de ejercicios supervisada (SET, por sus siglas en inglés)</b></p> <p>Se cubrirá la terapia de ejercicios supervisada (SET, por sus siglas en inglés) para afiliados con enfermedad de la arteria periférica (PAD, por sus siglas en inglés) sintomática que cuentan con una remisión por PAD del médico responsable del tratamiento. Se cubrirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen todos los requisitos para la SET.</li> <li>• 36 sesiones adicionales conforme pase el tiempo si un proveedor de atención de salud lo considera médicamente necesario.</li> </ul> <p>El programa de SET debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Debe llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>\$0</p> <p><b>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa</b></p>
<p><b>Atención requerida de urgencia</b></p> <p>La atención requerida de urgencia es la atención proporcionada para tratar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una situación que no es de emergencia;</li> <li>• una enfermedad repentina;</li> <li>• una lesión;</li> <li>• una afección que necesita atención de inmediato.</li> </ul> <p>Si necesita atención requerida de urgencia, primero debe intentar obtenerla a través de un proveedor de la red. Sin embargo, puede visitar a proveedores fuera de la red cuando no puede obtener atención de un proveedor de la red.</p> <p>Los servicios requeridos de urgencia están cubiertos únicamente dentro de los Estados Unidos y sus territorios.</p>	<p>\$0</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p> <b>Atención de la vista</b></p> <p>Se cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes de la vista de rutina anuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ anteojos (lentes y marcos);</li> <li>○ marcos limitados a un par en un período de 24 meses.</li> </ul> </li> <li>• Lentes limitados a un par en un período de 24 meses, pero puede obtener más cuando sea médicamente necesario, con aprobación previa.</li> <li>• Ojo artificial a medida.</li> <li>• Dispositivos para la vista deficiente.</li> <li>• Lentes de contacto y lentes especiales cuando sea médicamente necesario, con aprobación previa.</li> </ul> <p>Para poder recibir un reembolso, es posible que algunos servicios estén sujetos a aprobación previa o a criterios médicos.</p> <p>Se cubren los servicios de un médico 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.</p> <p><b>La descripción de este beneficio continúa en la página siguiente.</b></p>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios que paga el plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Atención de la vista (continuación)</b></p> <p>Para las personas con alto riesgo de glaucoma, se cubre 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"> <li>• personas con antecedentes familiares de glaucoma;</li> <li>• personas con diabetes;</li> <li>• afroamericanos mayores de 50 años;</li> <li>• hispanoamericanos mayores de 65 años.</li> </ul> <p>Se cubre un par de anteojos o lentes de contacto después 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> <b>Visita preventiva “Bienvenido a Medicare”</b></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"> <li>• Una revisión de su salud.</li> <li>• Educación y orientación sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas).</li> <li>• Remisiones para otro tipo de atención, en caso de que la necesite.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios comunitarios y en el hogar cubiertos por nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Servicio de cuidado diurno para adultos</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren la actividades diurnas estructuradas en un programa de atención directa. Este servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proporciona atención personal.</li> <li>● Promueve el bienestar social, físico y emocional.</li> </ul>	\$0
<p><b>Residencia asistida</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, el centro de apoyo residencial ofrece una alternativa al centro de enfermería. Algunos de los servicios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● asistencia con las actividades de la vida cotidiana;</li> <li>● servicios de enfermería;</li> <li>● cuidado personal;</li> <li>● administración de medicamentos;</li> <li>● tareas domésticas;</li> <li>● personal de seguridad/respuesta las 24 horas.</li> </ul>	\$0
<p><b>Habilitación (diaria)</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubre la habilitación diaria, que ofrece ayuda para mantener y mejorar la autoayuda, la socialización y las habilidades de adaptación fuera del hogar.</p>	\$0
<p><b>Comida a domicilio</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren las comidas preparadas que se envían a su hogar.</p>	\$0
<p><b>Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren los servicios de ayuda para el cuidado de la salud en el hogar, con la supervisión de un enfermero registrado u otro profesional. Los servicios pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● cambio de vendajes simples;</li> <li>● ayuda con los medicamentos.</li> <li>● actividades de apoyo para las terapias especializadas;</li> <li>● cuidado de rutina de prótesis y aparatos ortóticos.</li> </ul>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios comunitarios y en el hogar cubiertos por nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Modificaciones en el hogar</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren las modificaciones en su hogar. Las modificaciones deben estar diseñadas para garantizar su salud, seguridad y bienestar o para que usted pueda ser más independiente en su hogar. Las modificaciones pueden incluir las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● rampas;</li> <li>● barras de sostén;</li> <li>● ensanchamiento de puertas.</li> </ul>	\$0
<p><b>Servicios domésticos</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren los servicios de ayuda doméstica en el hogar o la comunidad. Estos servicios pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● una persona que lo ayude con la lavandería;</li> <li>● una persona que lo ayude con la limpieza;</li> <li>● capacitación para mejorar sus habilidades de convivencia en la comunidad.</li> </ul>	\$0
<p><b>Servicios de enfermería</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren los servicios de enfermería por turnos e intermitentes, prestados por enfermeros registrados o enfermeros prácticos con licencia.</p>	\$0
<p><b>Asistente personal</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubre un asistente personal para que lo ayude con las actividades cotidianas. Estas incluyen, por ejemplo, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● bañarse;</li> <li>● comer;</li> <li>● vestirse;</li> <li>● lavar la ropa.</li> </ul>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Servicios comunitarios y en el hogar cubiertos por nuestro plan	Lo que usted debe pagar
<p><b>Sistema personal de respuesta de emergencia</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubre un dispositivo electrónico en el hogar que permite pedir ayuda ante una emergencia.</p>	\$0
<p><b>Atención de relevo</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren los servicios de relevo para brindar ayuda a un familiar o a un cuidador primario no remunerados que satisfacen todas sus necesidades de servicios. Se aplican ciertas limitaciones.</p>	\$0
<p><b>Equipo médico duradero y suministros especializados</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren dispositivos, controles o aparatos que le permiten aumentar su capacidad de realizar actividades cotidianas o contribuyen a la percepción, el control o la comunicación en relación con su entorno. Los servicios pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elevador de pacientes Hoyer;</li> <li>• bancos/sillas para ducha;</li> <li>• elevador de escaleras;</li> <li>• barandas para cama.</li> </ul>	\$0
<p><b>Terapias</b></p> <p>Si usted reúne los requisitos, se cubren los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. Estas terapias se centran en necesidades de habilitación a largo plazo, en lugar de necesidades de recuperación agudas a corto plazo.</p>	\$0

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## E. Beneficios cubiertos fuera de MeridianComplete

Los siguientes servicios no están cubiertos por MeridianComplete, pero están disponibles a través de Medicare.

Los servicios de aborto están cubiertos por Medicaid (no por nuestro plan) si utiliza su tarjeta médica de Cuidado de la Salud y Servicios a la Familia (HFS).

### E1. Cuidado de enfermos terminales

Puede recibir atención de cualquier programa de cuidado de enfermos terminales certificado por Medicare. Usted tiene derecho a elegir un centro de cuidado de enfermos terminales si su proveedor y el director médico del centro de cuidado de enfermos terminales le diagnostican una enfermedad terminal. Esto significa que usted tiene una enfermedad terminal con un pronóstico de seis meses de vida o menos. El médico del centro de cuidado de enfermos 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 que cubre MeridianComplete mientras recibe servicios de cuidado de enfermos terminales.

#### **Para los servicios de cuidado de enfermos 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 de enfermos terminales le facturará los servicios a Medicare. A través de Medicare, se pagarán los servicios de cuidado de enfermos terminales relacionados con su enfermedad terminal. Usted no paga estos servicios.

#### **Para los servicios cubiertos por Medicare Parte A o Parte B que no están relacionados con su enfermedad terminal (excepto la atención de emergencia o la atención requerida de urgencia):**

- 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 MeridianComplete:**

- Los medicamentos nunca están cubiertos por un centro de cuidado de enfermos terminales y por nuestro plan simultáneamente. Consulte el Capítulo 5, Sección F3, página 118 para obtener más información.

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

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



terminal. Puede comunicarse con su coordinador de atención al 1-855-580-1689, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

## F. Beneficios que no están cubiertos por MeridianComplete, Medicare o Medicaid

Esta sección le brinda información sobre qué tipos de beneficios son excluidos por el plan. Excluidos significa que el plan no cubre estos beneficios. Ni Medicare ni 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 cubrirá los beneficios médicos excluidos que se detallan en esta sección (o en cualquier otra parte de este *Manual del Afiliado*), salvo en las condiciones específicas mencionadas. Si usted cree que deberíamos cubrir 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 162.

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

- Servicios que no se consideran “razonables y necesarios”, según los estándares de Medicare y Medicaid, a menos que sean establecidos por el plan como servicios cubiertos.
- 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 46, 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.
- Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando se considere médicamente necesario y Medicare lo cubra.
- Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
- Atención de enfermería privada.
- Artículos personales en su habitación de un hospital o de un centro de enfermería, como un teléfono o un televisor.
- Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Honorarios cobrados en concepto de atención por familiares directos o que viven con usted.
- 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.
- 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.
- Atención quiropráctica diferente de la manipulación manual de la columna vertebral conforme a las pautas de cobertura de Medicare.
- Queratotomía radial y cirugía LASIK.
- Procedimientos de reversión de la esterilización.
- Servicios de naturópatas (uso de tratamientos naturales o alternativos).
- 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 el costo compartido de VA supera el costo compartido conforme a nuestro plan, le reembolsaremos la diferencia al veterano. Aun así, los afiliados son responsables de sus montos de costo compartido.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 Medicaid. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

MeridianComplete también cubre los siguientes medicamentos, aunque estos no se detallan en este capítulo:

- Medicamentos cubiertos por Medicare Parte A. Estos incluyen algunos medicamentos que le administran mientras está internado en un hospital o centro de enfermería.
- 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 Medicare Parte B están cubiertos, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección D, página 55.

### 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. Usted debe solicitarle a un médico u otro proveedor que escriba su receta médica. Esta persona, por lo general, es su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés). También podría ser otro proveedor si su proveedor de atención primaria lo ha remitido para su atención.
2. En general, debe surtir su receta médica en una farmacia de la red.
3. 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 F2, página 182 para obtener información sobre cómo solicitar una excepción.
4. 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. Para los medicamentos cubiertos por Medicaid, esto significa que tomar el medicamento es razonable y necesario a fin de proteger la vida, prevenir una enfermedad o discapacidad importante, o bien aliviar un dolor intenso a través del diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Índice

A. Cómo surtir sus recetas médicas .....	105
A1. Cómo surtir su receta médica en una farmacia de la red .....	105
A2. Cómo usar su tarjeta de identificación de afiliado al surtir una receta médica .....	105
A3. Qué debe hacer si cambia a otra farmacia de la red .....	105
A4. Qué debe hacer si su farmacia abandona la red .....	105
A5. Cómo comprar en una farmacia especializada.....	106
A6. Cómo usar los servicios de compra por correo para obtener medicamentos.....	106
A7. Cómo obtener el suministro de medicamentos a largo plazo .....	108
A8. Cómo comprar en una farmacia que no está en la red del plan .....	108
A9. Reembolso en caso de que usted pague un medicamento que requiere receta médica .....	108
B. Lista de Medicamentos del plan.....	109
B1. Medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos.....	109
B2. Cómo encontrar un medicamento en la Lista de Medicamentos.....	109
B3. Medicamentos no incluidos en la Lista de Medicamentos.....	109
B4. Niveles de la Lista de Medicamentos .....	111
C. Límites de algunos medicamentos.....	111
D. Razones por las que un medicamento puede no estar cubierto .....	112
D1. Cómo obtener un suministro temporal.....	113
E. Cambios en la cobertura de medicamentos.....	115
F. Cobertura de medicamentos en casos especiales.....	117
F1. Si está internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada y la internación está cubierta por el plan.....	117
F2. Si se encuentra en un centro de atención a largo plazo .....	117

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



F3. Si se encuentra en un programa de cuidado de enfermos terminales certificado por Medicare..... 118

G. Programas sobre la seguridad y la administración de medicamentos ..... 118

G1. Programas para ayudar a los afiliados a utilizar los medicamentos en forma segura ..... 118

G2. Programas para ayudar a los afiliados a administrar sus medicamentos ..... 119

G3. Programa de administración de medicamentos para ayudar a los afiliados a usar medicamentos opioides de manera segura..... 120

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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. Una farmacia de la red es una farmacia que ha aceptado surtir las recetas médicas de los afiliados de nuestro plan. Puede ir a 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 identificación de afiliado al surtir una receta médica

Para surtir una receta médica, **muestre su tarjeta de identificación de afiliado de MeridianComplete** en la farmacia de la red. La farmacia de la red le facturará a MeridianComplete los medicamentos cubiertos que requieran receta médica.

Si no tiene la tarjeta de identificación de afiliado en el momento de surtir la receta médica, pida a la farmacia que se comunique con el plan para obtener la información necesaria.

**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 132.
- 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 la repetición de 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 repeticiones.

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. Lo ayudaremos a encontrar una nueva farmacia de la red. Para encontrar otra farmacia de la red en su área, puede obtener ayuda del Departamento de Servicios al Afiliado (los números de teléfono están impresos en la parte inferior de esta página) o utilizar el *Directorio de Farmacias y Proveedores*. También puede encontrar más información en nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 atención a largo plazo, como una casa de reposo.
  - Generalmente, los centros de atención a largo plazo tienen sus propias farmacias. Si usted es residente en un centro de atención a largo plazo, debe asegurarse de obtener los medicamentos que necesita en la farmacia del centro.
  - Si la farmacia de su centro de atención a largo plazo no pertenece a nuestra red, o si tiene problemas para acceder a sus beneficios en medicamentos en un centro de atención 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 suministran medicamentos que requieren manipulación e instrucciones especiales para su utilización.

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. Cómo usar los servicios de compra por correo para obtener medicamentos**

Para ciertos tipos de medicamentos, puede usar los servicios de compra por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos disponibles a través de la compra por correo son medicamentos que usted toma regularmente para tratar una enfermedad 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 comprar un suministro de hasta 90 días. Un suministro de 90 días tiene el mismo copago que un suministro de un mes.

#### **Cómo surtir recetas médicas por correo**

Para obtener formularios de compra e información sobre cómo surtir sus recetas por correo llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



En general, obtendrá una receta médica surtida en una farmacia de compra por correo dentro de los 10 o 14 días. Si su compra se demora, llame al Departamento de Servicios al Afiliado o a CVS Caremark al 1-888-624-1139 (TTY: 711).

### Procesos de compra por correo

El servicio de compra por correo tiene procedimientos diferentes para las recetas médicas nuevas que usted presenta en la farmacia, para las recetas nuevas que la farmacia obtiene directamente del consultorio de su proveedor y para las repeticiones de sus recetas de compra 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

Después de recibir la receta médica que envíe un proveedor de atención de salud, la farmacia se pondrá en contacto con usted para determinar si quiere surtir el medicamento inmediatamente o después.

- Esto le dará la oportunidad de asegurarse de que la farmacia entregue el medicamento correcto (concentración, cantidad y fórmula) y, en caso de que sea necesario, le permitirá suspender o retrasar el pedido antes de que se lo envíen.
- 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.

#### 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.

- La farmacia se comunicará con usted antes de cada repetición para asegurarse de que necesita más medicamentos, y usted puede cancelar sus repeticiones programadas si tiene suficientes medicamentos o si sus medicamentos se cambiaron.
- Si decide no utilizar nuestro programa de repetición automática, comuníquese con nuestra farmacia 14 días antes de que se le acaben los medicamentos que tiene actualmente para asegurarse de que se le envíe el siguiente pedido a tiempo.

Para cancelar su inscripción en nuestro programa que prepara automáticamente las repeticiones de pedido por correo, comuníquese con nosotros llamando a CVS Caremark al 1-888-624-1139 (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 repetición automática o si su información de contacto cambia.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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 enfermedad crónica o a largo plazo.

Algunas farmacias de la red le permiten recibir un suministro a largo plazo para medicamentos de mantenimiento. Un suministro de 90 días tiene el mismo copago que un suministro de un mes. El *Directorio de Farmacias y Proveedores* le indica qué farmacias le ofrece un suministro a largo plazo para medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios para Miembros para obtener más información.

Para ciertos tipos de medicamentos, puede utilizar los servicios de compra por correo de la red del plan a fin de recibir un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Consulte la sección anterior, en la página 107 para conocer los servicios de compra por correo.

## 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 servicio 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 servicio 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 compra en una farmacia fuera de la red, generalmente, tendrá que pagar el costo total cuando le den su receta médica. Puede solicitar que le hagamos un reembolso.

Para obtener más información sobre este tema, consulte el Capítulo 7, Sección A, página 132.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## B. Lista de Medicamentos del plan

El plan tiene una *Lista de Medicamentos Cubiertos*. La denominamos “Lista de Medicamentos” para abreviar.

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.

### B1. Medicamentos incluidos en la Lista de Medicamentos

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

La Lista de Medicamentos incluye tanto medicamentos de marca como genéricos. Los medicamentos genéricos tienen los mismos ingredientes activos que los medicamentos de marca. En general, tienen la misma eficacia, pero cuestan menos.

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 el sitio web del plan, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com). La Lista de Medicamentos del sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado para averiguar si un medicamento está en la Lista de Medicamentos del plan o para solicitar una copia de la lista.

### 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



MeridianComplete 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. (Si quiere obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 187).

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 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 MeridianComplete conforme al beneficio médico de nuestro plan 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 Medicaid, según lo establece la ley.

- Medicamentos que se utilizan para estimular la fertilidad.
- 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 que se utilizan para el tratamiento de la anorexia y la pérdida o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios cuando la compañía que los fabrica determina que usted debe hacerse pruebas y recibir servicios provistos solo por esta.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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. Este es el nivel de costo compartido más bajo.
- El nivel 2 (medicamentos de marca) incluye medicamentos de marca y puede incluir algunos medicamentos genéricos. Este es el nivel de costo compartido más alto.
- El nivel 3 (medicamentos que requieren receta médica y medicamentos de venta libre no cubiertos por Medicare) incluye algunos medicamentos genéricos y de marca que requieren receta médica, y medicamentos de venta libre cubiertos por Medicaid.

Para saber en qué nivel está su medicamento, búsquelo en la Lista de Medicamentos del plan. Para averiguar en qué nivel se encuentra su medicamento, busque el medicamento en la Lista de Medicamentos del plan.

En el Capítulo 6, Sección C, página 127 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 enfermedad, 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, los planes esperan 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 F2, página 182.

### 1. Limitar el uso de un medicamento de marca cuando está disponible su versión genérica

En general, un medicamento genérico tiene la misma eficacia que un medicamento de marca, pero suele costar menos. En la mayoría de los casos, cuando hay disponible una versión genérica de un medicamento de marca, en las farmacias de nuestra red le darán la versión genérica.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Normalmente, no pagamos el medicamento de marca cuando hay una versión genérica disponible.
- Sin embargo, si su proveedor nos informa la razón médica por la que el medicamento genérico no será eficaz para usted, cubriremos el medicamento de marca.

## 2. Obtener una aprobación por adelantado del plan

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

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 o consulte nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- El medicamento está cubierto, pero hay reglas especiales o límites en su cobertura. Como se explica en la sección anterior, página 111, algunos de los medicamentos cubiertos por el plan tienen reglas que limitan su uso. En algunos casos, usted o la persona que receta 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 de hasta 30 días en una farmacia de venta minorista y de 31 días en una farmacia de atención a largo plazo.
    - Si en su receta médica se establecen menos días, le permitiremos obtener varias repeticiones hasta alcanzar un suministro máximo para 30 días en una farmacia de venta minorista y un suministro para 31 días 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 90 días a partir de su afiliación al plan.**

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Este suministro temporal será de hasta 30 días en una farmacia de venta minorista y un suministro de medicamentos por 31 días en una farmacia de atención a largo plazo.
- Si en su receta médica se establecen menos días, le permitiremos obtener varias repeticiones hasta alcanzar un suministro máximo para 30 días en una farmacia de venta minorista y un suministro para 31 días 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 ha permanecido en el plan por más de 90 días, reside en un centro de atención a largo plazo y necesita un suministro de inmediato.
  - Cubriremos un suministro para 31- días o menos si en su receta médica se establecen menos días. Esto es aparte del suministro temporal mencionado previamente.
  - Si su nivel o 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 atención a largo plazo o sale de uno.
  - Si sale de un centro de atención a largo plazo u hospital para volver a su hogar y necesita un suministro temporal, cubriremos un suministro para 30 días. Si en su receta médica se indican menos días, le permitiremos repetir recetas médicas hasta alcanzar un suministro para un total de 30 días.
  - Si sale de su hogar o de un hospital para ingresar en un centro de atención a largo plazo y necesita un suministro temporal, cubriremos un suministro para 31 días. Si en su receta médica se indican menos días, le permitiremos repetir recetas médicas hasta alcanzar un suministro máximo para 31 días en total.
  - 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 enfermedad. La lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser eficaz para usted.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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.

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.
- Responderemos a su solicitud de una excepción dentro de las 72 horas de recibirla (o de recibir la declaración de respaldo de la persona que receta).

Para obtener más información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 184.

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 de enero, pero MeridianComplete 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 para un medicamento. (La aprobación previa es el permiso que le debe dar MeridianComplete antes de que pueda obtener un medicamento).
- Agregar o modificar la cantidad de un medicamento que usted puede obtener (denominado "límite 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 tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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:

- Consultar la Lista de Medicamentos actualizada de MeridianComplete en línea en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com)
- Llamar al Departamento de Servicios al Afiliado para consultar la Lista de Medicamentos actual al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

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 nuevo medicamento genérico, también es posible que decidamos 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 F4, página 184 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:

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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** actuamos de alguna de estas maneras:
  - Reemplazamos un medicamento de marca que se encuentra actualmente en la Lista de Medicamentos.
  - Cambiamos las reglas o los límites de cobertura para el medicamento de marca.

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 otra persona que recete. Pueden ayudarlo a decidir:

- Si existe un medicamento similar en la Lista de Medicamentos que pueda tomar en su lugar, **o**
- Si es necesario pedir una excepción a estos cambios. Para obtener más información sobre cómo solicitar excepciones, consulte el Capítulo 9, Sección F2, página 182.

**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 atención a largo plazo

En general, un centro de atención a largo plazo, como una casa de reposo, tiene su propia farmacia o una farmacia que provee medicamentos a todos sus residentes. Si usted reside en un centro de atención 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

### **F3. Si se encuentra en un programa de cuidado de enfermos terminales certificado por Medicare**

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

- Si está inscrito en un centro de cuidado de enfermos terminales de Medicare y requiere un medicamento contra las náuseas, un laxante, un medicamento para el dolor o la ansiedad que no están cubiertos por el centro de cuidado de enfermos terminales porque no están relacionados con su enfermedad terminal y las afecciones derivadas, antes de que el plan pueda cubrirlo, debemos recibir una notificación de la persona que receta o del proveedor de su centro, 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 de enfermos terminales o a la persona que receta 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 de enfermos terminales, el plan debe cubrir todos sus medicamentos. Para evitar demoras en una farmacia cuando su beneficio en un centro de cuidado de enfermos 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 cuidado de enfermos terminales, consulte el Capítulo 4, Sección E1, página 99.

---

## **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.
- Medicamentos con componentes a los que usted es o puede ser alérgico.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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. Un farmacéutico u otro profesional de la salud le dará 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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

MeridianComplete 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 con frecuencia se usan de manera incorrecta. 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. Si decidimos, en conjunto con sus médicos, que la manera en la que toma las benzodiazepinas o los opioides recetados no es segura, podemos limitar la forma en que obtiene esos medicamentos. Las limitaciones pueden incluir las siguientes:

- Exigirle que obtenga todas sus recetas médicas para esos medicamentos en **algunas farmacias determinadas** o a través de **algunos médicos determinados**.
- **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. En la carta le explicaremos las limitaciones que consideramos que deberían aplicarse.

**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 la persona que receta 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). (Para obtener información sobre cómo presentar una apelación y sobre qué es la IRE, consulte el Capítulo 9, Sección F5, página 187).

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

- si usted tiene determinadas enfermedades, como cáncer o anemia falciforme;

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- si recibe cuidado de enfermos terminales, atención paliativa o atención para el final de la vida;
- si vive en un centro de atención a largo plazo.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 6: Qué debe pagar por sus medicamentos que requieren receta médica de Medicare y 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 Medicaid;
- medicamentos y artículos cubiertos por el plan como beneficios adicionales.

Como reúne los requisitos para Medicaid, usted recibe Ayuda Adicional de Medicare para pagar los costos de los medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D.

**Ayuda Adicional** 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 Ayuda adicional 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 necesita una copia de la Lista de Medicamentos, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. También puede encontrar la Lista de Medicamentos en nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com). La Lista de Medicamentos del sitio web siempre es la más actualizada.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Capítulo 5 de este *Manual del Afiliado*.
  - En el Capítulo 5, Sección A, página 105 se informa cómo obtener los medicamentos que requieren receta médica 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 105.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Índice

A. La <i>Explicación de Beneficios</i> (EOB, por sus siglas en inglés) .....	125
B. Cómo llevar un registro de sus costos de medicamentos .....	126
C. Usted no paga el suministro de medicamentos de un mes o a largo plazo .....	127
C1. Niveles del plan .....	127
C2. Sus opciones de farmacias.....	127
C3. Cómo obtener el suministro de un medicamento a largo plazo.....	128
C4. Qué paga usted .....	128
D. Vacunas .....	130
D1. Qué necesita saber antes de colocarse una vacuna.....	130

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

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

El plan lleva un registro de sus medicamentos que requieren receta médica. Este es el monto de dinero que se paga a través del plan (o que otras personas pagan en su nombre) por sus medicamentos que requieren receta médica. Nosotros llevamos un registro de dos tipos de costos:

- **Costos de desembolso.** 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 que requieren receta médica a través del plan, le enviamos un resumen denominado *Explicación de Beneficios*. La denominamos la EOB para abreviar. La EOB brinda más información sobre los medicamentos que usted toma. La EOB contiene lo siguiente:

- **Información sobre el mes.** El resumen indica qué medicamentos que requieren receta médica obtuvo. 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 de enero.
- **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 la persona que receta 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 identificación de afiliado.

Muestre su tarjeta de identificación 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 que ha comprado. 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 132.

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

Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también cuentan para sus costos de desembolso. Por ejemplo, los pagos realizados por un programa de asistencia de medicamentos para el sida, el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las organizaciones benéficas cuentan para los costos de desembolso.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



#### 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). Puede solicitar la eEOB visitando [www.caremark.com](http://www.caremark.com). Si decide hacerlo, recibirá un correo electrónico cuando su eEOB esté lista para ver, imprimir o descargar. Las eEOB también se conocen como 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 MeridianComplete, no paga nada por los medicamentos cubiertos mientras siga las reglas del plan.

### C1. Niveles 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 tiene que pagar copagos por los medicamentos que requieren receta médica y de venta libre que se encuentran en la Lista de Medicamentos de MeridianComplete. 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. Este es el nivel de costo compartido más bajo.
- El nivel 2 (medicamentos de marca) incluye medicamentos de marca y puede incluir algunos medicamentos genéricos. El copago es de \$0. Este es el nivel de costo compartido más alto.
- El nivel 3 (medicamentos que requieren receta médica y medicamentos de venta libre no cubiertos por Medicare) incluye algunos medicamentos genéricos y de marca que requieren receta médica, y medicamentos de venta libre cubiertos por 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;
- 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 108 para saber cuándo podemos hacerlo.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias, consulte el Capítulo 5, Sección A, página 105 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 90 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 108 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 que requiere receta médica que está cubierto a través de los siguientes:**

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



	<b>Una farmacia de la red</b>  Un suministro de un mes o de hasta 90 días	<b>El servicio de compra por correo del plan</b>  Un suministro de un mes o de hasta 90 días	<b>Una farmacia de atención a largo plazo de la red</b>  Un suministro de hasta 31 días	<b>Una farmacia fuera de la red</b>  Un suministro de hasta 30 días. La cobertura se limita a ciertas situaciones. Consulte el Capítulo 5, Sección A, página 105 para obtener más información.
<b>Costo compartido Nivel 1</b>  (medicamentos genéricos)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
<b>Costo compartido Nivel 2</b>  (medicamentos de marca)	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0	Copago de \$0
<b>Costo compartido Nivel 3</b>  (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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## D. Vacunas

Se cubren las vacunas de Medicare Parte D. 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 MeridianComplete para garantizar que usted no tenga costos por adelantado por una vacuna de la Parte D.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 .....	132
B. Cómo enviar una solicitud de pago.....	135
C. Decisiones de cobertura.....	136
D. Apelaciones.....	137

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 de salud o los medicamentos, envíenos la factura.** Para enviarnos una factura, consulte la Sección B, página 135.

- Si los servicios o medicamentos están cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor.
- Si los servicios o medicamentos están cubiertos y usted ya pagó, tiene derecho a un reembolso.
- 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 identificación de afiliado a MeridianComplete para obtener cualquier servicio o surtir sus recetas médicas. La facturación incorrecta o inadecuada se produce cuando un proveedor (como un médico o un hospital) le factura a usted una cantidad que supera el monto de costo compartido del plan por los servicios. **Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si recibe alguna factura.**

- Debido a que MeridianComplete 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, 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 108 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 identificación de afiliado.

Si no tiene su tarjeta de identificación de afiliado a MeridianComplete 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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.

- 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 184).
  - Si usted y el médico u otra persona que receta consideran que necesita el medicamento de inmediato, usted puede solicitar una decisión de cobertura rápida (consulte el Capítulo 9, Sección F4, página 184).
- 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 otra persona que receta 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 187.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## B. Cómo enviar 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.

Para asegurarse de que nos está brindando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamo para solicitar el pago.

- No es obligación que use el formulario, pero nos ayudará a procesar la información de forma más rápida.
- Puede obtener una copia del formulario en nuestro sitio web ([mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com)), o llamar al Departamento de Servicios al Afiliado y solicitar el formulario.

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

### Facturas médicas:

MeridianComplete  
Attention: Claims  
PO Box 4020  
Farmington, MO 63640-8040

### Facturas de farmacias:

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

**Debe enviarnos el reclamo en el plazo de 180 días** a partir de la fecha en que recibió el servicio, el artículo o el medicamento.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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.

El Capítulo 3, Sección B, página 33 explica las reglas para obtener servicios cubiertos. El Capítulo 5, Sección A, página 105 explica las reglas para obtener sus medicamentos que requieren receta médica 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 D, página 162.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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.

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 162.

- Si quiere presentar una apelación sobre el reembolso de un servicio de atención de salud, vaya al Capítulo 9, Sección E5, página 179.
- Si quiere presentar una apelación sobre el reembolso de un medicamento, vaya al Capítulo 9, Sección F4, página 184.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 8: Sus derechos y responsabilidades

---

### Introducción

Este capítulo incluye sus derechos y responsabilidades como afiliado a nuestro plan. Nosotros 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 de manera tal que satisfaga sus necesidades .....	140
B. Nuestra responsabilidad de garantizar que reciba servicios y medicamentos cubiertos en tiempo y forma .....	141
C. Nuestra responsabilidad de proteger su información médica personal (PHI) .....	142
C1. Cómo protegemos su PHI .....	142
C2. Tiene derecho a ver sus expedientes médicos .....	142
D. Nuestra responsabilidad de brindarle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos .....	149
E. Los proveedores de la red no pueden facturarle directamente a usted .....	150
F. Su derecho a abandonar el plan .....	151
G. Su derecho a tomar decisiones sobre su atención de salud .....	152
G1. Su derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a tomar decisiones sobre su atención de salud .....	152
G2. Su derecho a decir lo que quiere que suceda si pierde la capacidad de tomar decisiones sobre su atención de salud .....	152
G3. Qué hacer si no se cumplen sus instrucciones .....	153
H. Su derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado .....	154
H1. Qué puede hacer si considera que lo están tratando injustamente o desea obtener más información acerca de sus derechos .....	154
I. Sus responsabilidades como afiliado al plan .....	155

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## A. Your right to get information in a way that meets your needs

We must tell you about the plan's 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 people who can answer questions in different languages. The call is free.
- \* Our plan can also give you materials in languages other than English and in formats such as large print, braille, or audio. Our plan offers written materials in Spanish. MeridianComplete Medicare-Medicaid Plan (MMP) wants to make sure you understand your health plan information. We can send materials to you in Spanish or in alternate formats if you ask for it this way. Please call us if.
  - You want to get your materials in Spanish or in an alternate format materials.
  - You want to change the language (English/Spanish) or format that we send you materials.

If you need help understanding your plan materials, please contact MeridianComplete MMP Member Services at 1-855-580-1689 (TTY: 711). Hours are from 8 a.m. to 8 p.m., Monday through Friday. After hours, on weekends and on holidays, you may be asked to leave a message. Your call will be returned within the next business day.

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. You can also file a complaint with Medicaid by calling the Illinois Health Benefits Hotline at 1-800-226-0768. TTY users should call 1-877-204-1012.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## Su derecho a obtener información de manera tal que satisfaga sus necesidades

Debemos explicarle los beneficios del plan y 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 cuenta con personas que pueden responder sus preguntas en varios idiomas. La llamada es gratuita.
- El plan también puede proporcionarle material en otros idiomas, además del inglés, y en distintos formatos como en braille, en audio o en letra grande. Nuestro plan ofrece material impreso en español. En MeridianComplete Medicare-Medicaid Plan (MMP), queremos asegurarnos de que usted entiende la información de su plan de salud. Podemos enviarle materiales en español o en formatos alternativos si así los solicita. Llámenos en los siguientes casos:
  - Si quiere recibir sus materiales en español o en un formato alternativo.
  - Si quiere cambiar el idioma (inglés/español) o el formato en el que le enviamos los materiales.

Si necesita ayuda para entender los materiales de su plan, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado de MeridianComplete MMP al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o una discapacidad y quiere presentar una queja, 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. También puede presentar una queja ante Medicaid llamando a la Línea Directa de Beneficios de Salud de Illinois, al 1-800-226-0768. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-204-1012.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP) de la red del plan. Un proveedor de la red es un proveedor que trabaja con el plan de salud. Para obtener más información acerca de cómo elegir un PCP, consulte el Capítulo 3, Sección D, página 35.
  - 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.
- 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. También tiene derecho a acudir a un dermatólogo, un audiólogo (para pruebas auditivas de rutina) y un optometrista (para pruebas de la vista de rutina) sin una remisión. Una remisión es una orden escrita de su proveedor de atención primaria.
- 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 atención requerida de urgencia sin aprobación previa.
- 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 39.

El Capítulo 9, Sección C, página 162 le informa sobre qué puede hacer si considera que no está recibiendo los servicios o medicamentos en un plazo razonable. El Capítulo 9, Sección D, página 162 también le informa sobre qué hacer si rechazamos la cobertura de servicios o medicamentos y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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.

Su PHI incluye la información que nos brindó cuando se inscribió en este plan. También incluye expedientes médicos 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.

En la mayoría de los casos, 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 su PHI. Si Medicare divulga su PHI para investigaciones u otros usos, lo hará conforme a las leyes federales.

### C2. Tiene derecho a ver sus expedientes médicos

Usted tiene derecho a ver sus expedientes médicos y a obtener una copia de ellos. Podemos cobrarle para realizar una copia de sus expedientes médicos.

Tiene derecho a solicitarnos que actualicemos o corrijamos sus expedientes médicos. 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## MERIDIANCOMPLETE (Medicare-Medicaid plan)

## AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

(Aviso combinado de Gramm Leach Bliley e HIPAA) En vigor a partir del 23 de septiembre de 2013

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO CUIDADOSAMENTE.

Nuestra Política de privacidad. Nos preocupamos por su privacidad y resguardamos su información cuidadosamente, ya sea en forma oral, escrita o electrónica. La ley nos obliga a mantener la privacidad de la información médica protegida y a proporcionarle esta notificación de nuestras obligaciones legales y nuestras prácticas de privacidad. Le enviaremos un aviso si se produce una infracción de nuestras prácticas de privacidad y seguridad relacionadas con su información personal. No venderemos ninguna información sobre usted. Solo las personas que tienen tanto la necesidad como el derecho legal pueden ver su información. A menos que nos otorgue una autorización por escrito, solo divulgaremos su información con fines de tratamiento, pago, operaciones comerciales o cuando la ley o este Aviso de prácticas de privacidad (Aviso) lo exijan.

Tratamiento. Podemos divulgar su información médica con el fin de coordinar su atención médica. Por ejemplo, podemos notificar a su médico personal sobre el tratamiento que recibe en una sala de emergencias.

Pagos. Podemos utilizar y divulgar su información médica para que los servicios médicos que reciba puedan facturarse y pagarse de forma adecuada. Por ejemplo, podemos pedirle al departamento de emergencias de un hospital detalles sobre su tratamiento antes de pagar la factura correspondiente a su atención.

Operaciones de atención de salud. Podemos utilizar y divulgar su información médica en relación con nuestras operaciones de atención de salud. Por ejemplo, podemos utilizar su información médica para revisar la calidad de los servicios que recibe.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Requerido o permitido por la ley. La ley nos permite utilizar y divulgar su información personal para los siguientes propósitos, entre otros:

- Aplicación de la ley. Divulgaremos su información personal para cumplir con las investigaciones locales, estatales y federales.
- Seguridad nacional. Divulgaremos su información personal para cumplir con las actividades de inteligencia federal y seguridad nacional.
- Procedimientos legales. Utilizaremos o divulgaremos su información personal para cumplir con citaciones u otras órdenes judiciales.
- Revisión por parte de agencias gubernamentales. Divulgaremos su información personal para cumplir con toda revisión de nuestras actividades que realizan las agencias gubernamentales.
- Informe de enfermedades contagiosas. Podemos utilizar o divulgar su información personal para cumplir con los requisitos federales y estatales sobre el informe de enfermedades contagiosas.
- Emergencias. Podemos utilizar o divulgar su información personal para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad.
- Ayuda en caso de catástrofes. Podemos utilizar o divulgar su información personal para cooperar con las tareas de ayuda en caso de catástrofes.
- Actividades de salud pública. Podemos utilizar o divulgar su información personal para participar en actividades e informes de salud pública federales, estatales o locales.
- Abuso o negligencia. Podemos divulgar su información personal a la autoridad gubernamental correspondiente si consideramos de forma razonable que usted es víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Personas. Podemos divulgar su información personal a un familiar, pariente o amigo cercano involucrado en su atención médica. Limitaremos la divulgación a la información personal directamente relevante para la participación de la persona en su atención médica y si usted ha aceptado la divulgación o ha tenido la oportunidad de objetar y no lo ha hecho.
- Padre, madre o tutor. Podemos divulgar su información personal a su padre, madre o tutor, cuando la ley no lo limite, si usted es un menor de edad no emancipado.
- Indemnización por accidentes y enfermedades laborales. Podemos utilizar o divulgar su información personal para cumplir con las leyes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Socios comerciales. Trabajamos con otras compañías llamadas "socios comerciales", que nos ayudan a prestarle servicios. Podemos divulgar su información personal a nuestros socios comerciales, pero solo divulgaremos su información personal en la medida necesaria para que nuestros socios comerciales lleven a cabo operaciones de tratamiento, de pago o de atención de salud. Celebraremos contratos con todos los socios comerciales para proteger su información personal.
- Forense, examinador médico y director de funeraria. Podemos divulgar su información personal a forenses, examinadores médicos o directores de funerarias, pero solo en la medida necesaria para que lleven a cabo sus funciones.
- Administrador o albacea. Podemos divulgar su información personal al albacea o al administrador de su patrimonio después de su fallecimiento.
- Estudios de investigación. Podemos divulgar su información personal a los investigadores para que la utilicen en un estudio de investigación. Solo divulgaremos su información personal si el estudio ha sido aprobado por una junta de revisión y los investigadores han tomado medidas para garantizar la protección de su información privada.
- Donación de órganos y tejidos. Podemos divulgar su información personal a las organizaciones involucradas en el proceso de trasplante de órganos o tejidos.
- Institución penitenciaria. Podemos divulgar su información personal a una institución penitenciaria si usted es o se convierte en un recluso de una institución penitenciaria.
- Fuerzas armadas. Podemos divulgar su información personal a las fuerzas armadas, si usted es o se convierte en miembro de las fuerzas armadas.
- Otras divulgaciones exigidas por la ley. Utilizaremos o compartiremos su información personal cuando así lo exija otra ley federal, estatal o local.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Autorizaciones.** Se realizarán otros usos y divulgaciones de su información personal no descritos en este aviso solamente con su autorización por escrito. Por ejemplo, debemos obtener su autorización por escrito para los siguientes usos y divulgaciones de su información personal:

- **Notas de psicoterapia.** Las notas de psicoterapia son notas tomadas por un profesional de la salud mental durante una conversación con usted. No utilizaremos ni divulgaremos notas de psicoterapia, excepto cuando la ley lo permita.
- **Recaudación de fondos.** Es posible que nos comuniquemos con usted para informarle cómo dejar de recibir comunicaciones sobre recaudaciones de fondos si decidimos realizar una recaudación de fondos.
- **Comercialización.** No comercializaremos su información personal, excepto cuando la ley lo permita
- **Venta.** No venderemos su información personal si nos da una autorización por escrito, tiene derecho a cambiar de opinión y revocar dicha autorización.

**Información genética.** Podemos recibir información genética sobre usted si se ha sometido a pruebas genéticas para identificar y prevenir ciertas enfermedades. No utilizaremos ni divulgaremos su información genética para determinar la elegibilidad para los beneficios, las primas o los montos de copago, las exclusiones de afecciones preexistentes o la creación, renovación o sustitución del seguro o los beneficios médicos. Tenemos prohibido utilizar o divulgar información médica protegida con fines de suscripción. Sin embargo, nos reservamos el derecho a utilizar su información genética para determinar si un tratamiento es médicamente necesario.

**Copias de este Aviso.** Tiene derecho a recibir una copia adicional de este aviso en cualquier momento. Aunque haya aceptado recibir este aviso de forma electrónica, tiene derecho a una copia impresa de este aviso. Llámenos o escríbanos para solicitar una copia.

**Cambios en este Aviso.** Nos reservamos el derecho de revisar este Aviso de privacidad. Un aviso revisado se aplicará a la información que ya tenemos sobre usted, así como a cualquier información que podamos recibir en el futuro. La ley nos exige cumplir con cualquier aviso que esté vigente en la actualidad. Cualquier cambio en nuestro aviso se publicará en nuestro sitio web y se le enviará por escrito en el próximo Boletín informativo para afiliados que se haya programado de forma regular.

**Su derecho a inspeccionar y copiar.** Puede solicitar, por escrito, el derecho a inspeccionar la información que tenemos sobre usted y obtener copias de esa información. Tiene derecho a recibir una copia electrónica de la información que tenemos sobre usted si la información se tiene en formato electrónico. Podemos rechazar su solicitud por ciertas razones limitadas, pero debemos darle una razón por escrito para nuestro rechazo. Podemos cobrar una tarifa por copiar sus registros.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Su derecho a modificar. Si considera que la información que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede enviarnos una solicitud por escrito para modificar esa información. Una solicitud por escrito debe incluir la(s) razón(es) que justifica(n) su modificación. Podemos rechazar su solicitud por ciertas razones limitadas, pero debemos darle una razón por escrito para nuestro rechazo.

Su derecho a una lista de divulgaciones. Si lo solicita por escrito, tiene derecho a recibir una lista de nuestras divulgaciones de información durante los seis (6) años anteriores a su solicitud, excepto en los siguientes casos: cuando haya autorizado dichas divulgaciones; cuando las divulgaciones se realizan para operaciones de tratamiento, de pago o de atención médica; cuando se le hicieron divulgaciones a usted sobre su propia información; cuando se trata de un uso o divulgación inherente a lo permitido de alguna otra forma o exigido por la ley aplicable; cuando es parte de un conjunto limitado de datos para una investigación o actividades de salud pública; cuando la información se divulga por motivos de seguridad nacional o con fines de inteligencia; cuando se divulga a instituciones penitenciarias que tengan la custodia de un recluso; o cuando se hayan compartido antes del 14 de abril de 2003.

Su derecho a solicitar restricciones sobre nuestro uso o divulgación de información. Si lo hace por escrito, tiene derecho a solicitar restricciones sobre la información que podemos utilizar o divulgar sobre usted.

No estamos obligados a aceptar dicha solicitud. Cuando la información médica protegida se divulga a un proveedor de atención médica para un tratamiento de emergencia, debemos solicitar que el proveedor de atención médica no utilice ni divulgue la información.

Su derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre sus asuntos médicos por otros medios o en un determinado lugar. Su solicitud debe ser por escrito. Por ejemplo, puede solicitar que solo nos comuniquemos con usted en su casa o solo en una dirección determinada o solo por correo.

Cómo utilizar sus derechos en virtud de este Aviso. Si desea utilizar sus derechos en virtud de este aviso, puede llamarnos o escribirnos. Si su solicitud debe ser por escrito, lo ayudaremos a prepararla, si así lo desea.

Reclamos ante el Gobierno federal. Si cree que se infringieron sus derechos de privacidad, tiene derecho a presentar una queja ante el Gobierno federal. Puede hacerlo en el siguiente lugar: Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, 233 N. Michigan Ave., Suite 240, Chicago, IL 60601. O visite su sitio web, <http://www.hhs.gov/ocr>, para obtener instrucciones específicas de presentación. No será penalizado ni se tomarán represalias en su contra por presentar una queja ante el Gobierno federal.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Quejas y comunicaciones ante nosotros. Si desea ejercer sus derechos en virtud de este Aviso o si desea comunicarse con nosotros sobre cuestiones de privacidad o si desea presentar una queja relacionada con la privacidad, puede escribir a la siguiente dirección:

Chief Privacy Officer  
MeridianComplete  
300 S. Riverside Plaza, Suite 500  
Chicago, IL 60606

También puede llamarnos al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. No será penalizado ni se tomarán represalias en su contra por presentar una queja. Puede ver una copia de este aviso en nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## D. Nuestra responsabilidad de brindarle información sobre el plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos

Como afiliado a MeridianComplete, 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 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Este es un servicio gratuito. Para obtener información sobre los materiales escritos en español, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado. También podemos proporcionarle información en braille, en audio o en letra grande. Nuestro plan ofrece material impreso en español. Para realizar una solicitud permanente, cambiar una solicitud permanente o realizar una solicitud única de materiales, en la actualidad o en el futuro, en un idioma que no sea inglés o en un formato alternativo, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

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:
  - 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 atención primaria.
  - Antecedentes de nuestros proveedores y farmacias de la red.
  - Información sobre cómo pagamos a los proveedores de la red.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Para obtener una lista de los proveedores y las farmacias de la red del plan, consulte el *Directorio de Farmacias y Proveedores*. Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores o farmacias, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. También puede visitar nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).
- Servicios y medicamentos cubiertos, y reglas que usted debe cumplir, incluido 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, 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.

---

## E. Los proveedores de la red no pueden facturarle directamente a usted

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 132.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## F. Su derecho a abandonar el plan

Nadie puede obligarlo a permanecer en nuestro plan si ya no lo quiere.

- Si abandona nuestro plan, permanecerá en los programas Medicare y Medicaid mientras cumpla con los requisitos.
- Usted tiene derecho a obtener los beneficios de Medicare a través de los siguientes medios:
  - Otro Medicare-Medicaid plan;
  - Medicare Original;
  - un plan Medicare Advantage.
- Puede obtener los beneficios de medicamentos que requieren receta médica de Medicare Parte D a través lo siguiente:
  - Otro Medicare-Medicaid plan;
  - un plan de medicamentos que requieren receta médica;
  - un plan Medicare Advantage.
- Consulte el Capítulo 10, Sección C, página 213 para obtener más información sobre cuándo puede inscribirse en un plan nuevo de Medicare Advantage o de beneficios de medicamentos que requieran receta médica.
- Puede obtener los beneficios de Medicaid a través de lo siguiente:
  - Otro Medicare-Medicaid plan;
  - un plan de pago por servicio de Medicaid o un plan de salud de servicios y apoyo a largo plazo administrados (MLTSS, por sus siglas en inglés) a través de Medicaid.

**NOTA:** Si usted recibe atención a largo plazo o servicios del programa de exención para servicios comunitarios y en el hogar, debe permanecer en nuestro plan o elegir otro plan para obtener sus servicios y apoyo a largo plazo.

- Para elegir un plan de salud de MLTSS a través de HealthChoice Illinois, puede llamar al Departamento de Servicios de Inscripción para Clientes de Illinois, al 1-877-912-8880 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. Infórmeles que quiere abandonar MeridianComplete y afiliarse a un plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois. Si no elige un plan de salud, se lo asignará al plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois de nuestra compañía. Consulte el Capítulo 10 para obtener más información.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 de salud cuando solicita servicios. 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 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 a 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. El Capítulo 9, Sección F4, página 184 indica cómo solicitar una decisión de cobertura al plan.

### 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 en vida y el poder legal para la atención de salud son ejemplos de este tipo de documentos. Para obtener más información sobre instrucciones anticipadas en Illinois, consulte el sitio web del Departamento de Salud Pública, [www.idph.state.il.us/public/books/advin](http://www.idph.state.il.us/public/books/advin).

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, abogado, agencia de servicios legales o trabajador social. Las organizaciones que brindan información sobre Medicare o Medicaid, como el Departamento de Salud pública de Illinois (IDPH, por sus siglas en inglés), el Departamento de Envejecimiento (IDoA, por sus siglas en inglés) y la Agencia del Área de Envejecimiento de Illinois pueden tener formularios de instrucciones anticipadas. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado para solicitar los formularios.
- **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. Asegúrese de conservar una copia en su hogar.
- **MeridianComplete incluirá el formulario completo en su expediente médico.** MeridianComplete no puede exigirle, como condición de tratamiento, que complete una instrucción anticipada o que la anule.
- Si será hospitalizado y ha firmado 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 ha firmado una instrucción anticipada y considera que un médico o un hospital no cumplieron con lo establecido allí, puede presentar una queja llamando a la Línea de ayuda para la tercera edad, al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada es gratuita.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## H. Su derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado

El Capítulo 9, Sección C, página 162 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 una queja.

Tiene derecho a obtener información sobre las apelaciones y las quejas que otros afiliados hayan presentado contra nuestro plan. Si quiere obtener esta información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

### H1. 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, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.
- Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad, al 1-800-252-8966 de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada es gratuita. Para obtener detalles sobre esta organización, consulte el Capítulo 2, Sección E, página 24.
- 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](http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf)).
- La Línea de Ayuda para la Tercera Edad, al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada es gratuita.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## I. 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 los Capítulos 3, Sección A, páginas 33 y 4, Sección A, página 52. 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 los Capítulos 5, Sección A, páginas 105 y 6, Sección A, página 125.
- **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 identificación de afiliado de MeridianComplete 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 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- **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 MeridianComplete, Medicaid paga las primas de la Parte A y la Parte B.
  - **Si usted obtiene algún servicio o medicamento no cubiertos por el plan, debe pagar el costo total.** Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar la cobertura de un servicio o un medicamento, puede presentar una apelación. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9, Sección D, página 162.
- **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 servicio, ya no podrá permanecer en este plan.** Solo las personas que vivan en nuestra área de servicio se pueden inscribir en MeridianComplete. El Capítulo 1, Sección D, página 8 le informa sobre nuestra área de servicio.
  - Podemos ayudarlo a determinar si se mudará o no fuera del área de servicio. Durante un período de inscripción especial, puede pasarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos que requieren receta médica de Medicare en el lugar donde se mude. Podemos informarle si tenemos un plan en el área nueva.
  - Además, asegúrese de informarles a Medicare y Medicaid acerca de su nueva dirección cuando se mude. Consulte el Capítulo 2, Sección G, página 26 y la Sección H, página 27 para encontrar los números de teléfono de Medicare y Medicaid.
  - **Si se muda dentro de nuestra área de servicio, también debemos estar al tanto.** Necesitamos mantener actualizado su registro de afiliación y saber cómo comunicarnos con usted.
- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil para ayudarlo si tiene preguntas o inquietudes. La llamada es gratuita.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones y quejas)

---

### 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 una queja 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 Línea de Ayuda para la Tercera Edad, al 1-800-252-8966, TTY: 1-888-206-1327.** En este capítulo, se explican las diversas opciones que usted tiene para los diferentes problemas y quejas, pero siempre puede llamar a la Línea de Ayuda para la Tercera Edad si necesita asesoramiento sobre su problema. La Línea de ayuda para la tercera edad ayudará a cualquier persona, de cualquier edad, que esté inscrita en este plan. Si quiere conocer otros recursos para abordar sus inquietudes y formas de contacto, consulte el Capítulo 2, Sección J, página 29 a fin de obtener más información sobre los programas de defensoría.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Índice

A. Qué debe hacer si tiene un problema .....	160
A1. Acerca de los términos legales .....	160
B. Dónde puede llamar para solicitar ayuda .....	160
B1. Dónde puede obtener más información y asistencia .....	160
C. Problemas relacionados con sus beneficios .....	162
C1. ¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para presentar una queja? .....	162
D. Decisiones de cobertura y apelaciones.....	162
D1. Descripción general de decisiones de cobertura y apelaciones.....	162
D2. Cómo obtener ayuda con las decisiones de cobertura y las apelaciones .....	163
D3. Usar la sección de este capítulo que lo ayudará .....	164
E. Problemas relacionados con servicios, artículos y medicamentos (no son medicamentos de la Parte D) .....	166
E1. Cuándo utilizar esta sección .....	166
E2. Cómo solicitar una decisión de cobertura.....	167
E3. Apelación de nivel 1 para servicios, artículos y medicamentos (no son medicamentos de la Parte D) .....	170
E4. Apelación de nivel 2 para servicios, artículos y medicamentos (no para medicamentos de la Parte D) .....	174
E5. Problemas con pagos .....	179
F. Medicamentos de la Parte D.....	180
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.....	180
F2. Qué es una excepción .....	182
F3. Datos importantes acerca de cómo solicitar excepciones .....	183

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 .....	184
F5. Apelación de nivel 1 para medicamentos de la Parte D .....	187
F6. Apelación de nivel 2 para medicamentos de la Parte D .....	190
G. Cómo solicitar cobertura para una hospitalización más prolongada .....	191
G1. Información sobre sus derechos de Medicare.....	192
G2. Apelación de nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria.....	193
G3. Apelación de nivel 2 para cambiar su fecha de alta hospitalaria.....	195
G4. Qué sucede si no cumple con el plazo para una apelación .....	196
H. Qué hacer si considera que sus servicios de cuidado de la salud en el hogar, atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios terminan demasiado pronto.....	198
H1. Le informaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura.....	198
H2. Apelación de nivel 1 para continuar con su atención .....	199
H3. Apelación de nivel 2 para continuar con su atención .....	201
H4. Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su apelación de nivel 1 .....	202
I. Cómo llevar su apelación más allá del nivel 2 .....	204
I1. Pasos siguientes para servicios y artículos de Medicare .....	204
I2. Pasos siguientes para servicios y artículos de Medicaid .....	204
J. Cómo presentar una queja.....	205
J1. Qué tipos de problemas deberían ser quejas.....	205
J2. Quejas internas .....	207
J3. Quejas externas .....	208

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 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 una queja” 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 de cobertura rápida” 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 Línea de ayuda para la tercera edad**

Si necesita ayuda, siempre puede comunicarse con la Línea de ayuda para la tercera edad. La Línea de ayuda para la tercera edad cuenta con un programa de defensoría que puede responder sus preguntas y ayudarlo a entender qué debe hacer para resolver su problema. La Línea de Ayuda para la Tercera Edad 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 Línea de ayuda para la tercera edad es 1-800-252-8966, TTY: 1-888-206-1327. Puede llamar a la Línea de ayuda para la tercera edad de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada y la ayuda son gratuitas y están disponibles para usted independientemente de su edad. Consulte el Capítulo 2, Sección J, página 29 para obtener más información sobre los programas de defensoría.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### **Puede obtener ayuda a través del Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad**

También puede llamar al Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP, por sus siglas en inglés). Los asesores del SHIP pueden responder sus preguntas y ayudarlo a entender qué debe hacer para resolver su problema. Los asesores del SHIP pueden ayudarlo independientemente de la edad que tenga. El SHIP no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono del SHIP es 1-800-252-8966, TTY: 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.

### **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](http://www.medicare.gov).

### **Cómo obtener ayuda de Medicaid**

Puede llamar directamente al estado de Illinois para obtener ayuda si tiene un problema. Llame al Línea directa de beneficios de salud del Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois, al 1-800-226-0768, TTY: 1-877-204-1012, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. La llamada es gratuita.

### **Cómo obtener ayuda de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO)**

Puede llamar a Livanta BFCC-QIO para que lo ayuden a resolver sus problemas. Llame a Livanta BFCC-QIO al 1-888-524-990 TTY: 1-888-985-8775, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, consulte el Capítulo 2, sección F, página 25.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## C. Problemas relacionados con sus beneficios

### C1. ¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para presentar una queja?

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 queja.

¿El problema o la inquietud están relacionados con los beneficios o la cobertura?	
(Esto incluye problemas sobre si cierta atención médica o ciertos medicamentos que requieren receta médica están cubiertos o no, sobre la forma en que están cubiertos, y los problemas relacionados con el pago de la atención médica y los medicamentos que requieren receta médica).	
<p><b>Sí.</b></p> <p>Mi problema está relacionado con los beneficios o la cobertura.</p> <p>Vaya a la <b>Sección D: “Decisiones de cobertura y apelaciones”</b>, en la página 162.</p>	<p><b>No.</b></p> <p>Mi problema no está relacionado con los beneficios ni con la cobertura.</p> <p>Vaya a la <b>Sección J: “Cómo presentar una queja”</b>, en la página 205.</p>

## D. Decisiones de cobertura y apelaciones

### D1. Descripción general de decisiones de cobertura y apelaciones

El proceso de solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones aborda los problemas relacionados con los beneficios y la cobertura. También incluye problemas relacionados con el pago.

#### ¿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 saben si Medicare o 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## ¿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 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 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Llame a la **Línea directa de beneficios de salud del Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois** para obtener ayuda gratuita de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Esta línea ayuda a las personas inscritas en Medicaid a resolver problemas. El número de teléfono es 1-800-226-0768, 1-800-226-0768, TTY: 1-877-204-1012.
- Llame a la **Línea de ayuda para la tercera edad** para obtener ayuda gratuita de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Esta línea ayudará a cualquier persona, de cualquier edad, que esté inscrita en este plan. La Línea de ayuda para la tercera edad es una organización independiente. No está relacionada con este plan. El número de teléfono es 1-800-252-8966, TTY: 1-888-206-1327.
- 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 quiere que su médico u otro proveedor 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](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o en nuestro sitio web en [mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/](http://mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/). El formulario le otorga a la persona un permiso para actuar en su nombre. Usted debe entregarnos una copia del formulario firmado.
  - Tenga en cuenta que el programa de Medicare, su médico u otro proveedor pueden presentar una apelación sin el formulario Designación de un Representante.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) en nuestro sitio web en [mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/](http://mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/). 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 o 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.**

- **La Sección E, en la página 166** 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 página 180 para obtener 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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, atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios, usted debe leer otra sección de este capítulo debido a que se aplican reglas especiales a estos tipos de atención. Consulte las Secciones G y H, en las páginas 191 y 198.
- **La Sección F, en la página 180**, 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 aprobación previa.
  - No aprobamos su solicitud o excepción, y usted y su médico, u otra persona que receta, consideran que debemos hacerlo.
  - 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).
- **La Sección G, en la página 191**, 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.
- **La Sección H, en la página 198**, le brinda información en caso de que considere que el cuidado de la salud en el hogar, la atención en un centro de enfermería especializada y los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) finalizan demasiado pronto.

Si no está seguro de qué sección debe consultar, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

Si necesita otro tipo de ayuda o información, llame a la Línea de ayuda para la tercera edad, al 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada y la ayuda son gratuitas.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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, de salud del comportamiento y de atención a largo plazo. 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 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 algún servicio médico, de salud del comportamiento o de atención a largo plazo que necesita, pero no está recibiendo.

**Qué puede hacer:** Puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura. Vaya a la Sección E2, en la página 167, 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 haberlo hecho.

**Qué puede hacer:** Puede apelar la decisión del plan de no aprobar la atención. Vaya a la Sección E3, en la página 170, para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

3. Usted recibió servicios o artículos que considera que cubrimos, pero no los pagaremos.

**Qué puede hacer:** Puede apelar la decisión del plan de no pagar. Vaya a la Sección E3, en la página 170, 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. Vaya a la Sección E5, en la página 179, 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. Vaya a la Sección E3, en la página 170, para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**NOTA:** Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, cuidado de la salud en el hogar, atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios, se aplican reglas especiales. Consulte la Sección G o H en las páginas 191 y 198 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 de atención a largo plazo

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 1-855-580-1689, TTY: 711. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Puede enviarnos un fax al 1-844-409-5557
- Puede escribirnos a la siguiente dirección:

MeridianComplete  
PO Box 733  
Elk Grove Village, IL 60009-0733

### ¿Cuánto tiempo demora obtener una decisión de cobertura?

En general, puede demorar hasta 14 días calendario a partir del momento de su solicitud, a menos que haya solicitado un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B. En ese caso, le informaremos nuestra decisión dentro de las 72 horas posteriores a haber recibido su solicitud. Si no tomamos una decisión en el plazo de 14 días calendario (o de 72 horas por un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B), puede presentar una apelación.

A veces, necesitamos más tiempo. En ese caso, le enviaremos una carta para informarle que necesitamos 14 días calendario 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.

### ¿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 de cobertura rápida. 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).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Sin embargo, a veces necesitamos más tiempo. En ese caso, le enviaremos una carta informándole que necesitamos hasta 14 días calendario 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 de cobertura rápida” es “determinación acelerada”.**

### Cómo solicitar una decisión de cobertura rápida:

- Si usted solicita una decisión de cobertura rápida, primero llame o envíe un fax a nuestro plan para solicitarnos que cubramos la atención que quiere.
- Puede llamarnos al 1-855-580-1689 (TTY: 711) o enviarnos un fax al 1-844-409-5557. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Para obtener información sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección A, página 16.
- El médico o su representante también pueden llamarnos.

### Estas son las reglas para solicitar una decisión de cobertura rápida:

Usted debe cumplir con los dos requisitos siguientes para obtener una decisión de cobertura rápida:

1. Puede obtener una decisión de **cobertura rápida solo si solicita la cobertura de atención médica o de un artículo que aún no ha recibido.** (No puede pedir una decisión de cobertura rápida si solicita el pago de atención médica o de un artículo que ya recibió).
2. Puede obtener una decisión de **cobertura rápida solo si el plazo estándar de 14 días calendario (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 su médico considera que necesita una decisión de cobertura rápida, tomaremos una automáticamente.
  - Si usted solicita una decisión de cobertura rápida, sin el respaldo del médico, nosotros decidiremos si es necesario que tomemos una decisión de cobertura rápida.
    - Si decidimos que su afección médica no cumple con los requisitos para solicitar una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta. También utilizaremos

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- el plazo estándar de 14 días calendario (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 de cobertura rápida, la tomaremos automáticamente.
  - En la carta también se informará cómo presentar una “queja rápida” en caso de que optemos por tomar una decisión de cobertura estándar, en lugar de una decisión de cobertura rápida. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección J, en la página 205.

### 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### E3. Apelación de nivel 1 para servicios, artículos y medicamentos (no son 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 Línea de ayuda para la tercera edad al 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La Línea de ayuda para la tercera edad no se relaciona con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. La llamada y la ayuda son gratuitas.

#### ¿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 u otro proveedor, o su representante, deben comunicarse con nosotros. Puede llamarnos al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros por apelaciones, consulte el Capítulo 2, Sección A, página 16.
- Puede solicitarnos una apelación estándar o una apelación rápida.

#### 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 calendario** 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 de Medicaid que recibe en la actualidad se modificará o se interrumpirá, tiene **10 días calendario** para presentar la apelación si quiere continuar recibiendo el servicio de Medicaid 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Si solicita una apelación estándar o una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.
  - Puede enviarnos una solicitud a la siguiente dirección:  
MeridianComplete  
Attn: Appeals and Grievances – Medicare Operations  
7700 Forsyth Blvd  
St. Louis, MO 63105
  - También puede solicitar una apelación llamando al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje 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, otro proveedor u otra persona pueden presentar una apelación por usted, pero primero usted debe completar un formulario de Designación de un Representante. El formulario le otorga a otra persona un permiso para actuar en su nombre.

Para obtener el formulario “Designación de un Representante”, llame al Departamento de Servicios al Afiliado y solicite uno, o bien visite

[www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o nuestro sitio web, [mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/](http://mmp.ilmeridian.com/en/member/illinois/complete/benefits-resources/tools-resources/documents-forms/).

**Si a la apelación la presenta alguien que no sea usted**, en general, debemos recibir el formulario de Designación de un Representante completo antes de poder revisar la apelación.

Tenga en cuenta que el programa de Medicare, su médico u otro proveedor pueden presentar una apelación sin el formulario de Designación de un Representante.

### ¿Cuánto tiempo tengo para presentar una apelación?

Debe solicitar una apelación **en un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha de la carta que le enviamos para informarle nuestra decisión.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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 de Medicaid que recibe en la actualidad se modificará o se interrumpirá, tiene **10 días calendario** para presentar la apelación si quiere continuar recibiendo el servicio de Medicaid mientras la apelación se encuentra en proceso. Lea “¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 1?”, en la página 174, para obtener más información.

### ¿Puedo obtener una copia de mi expediente del caso?

Sí. Solicítenos una copia gratuita llamando al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

### ¿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 15 días hábiles desde la recepción de su apelación (o de 7 días calendario a partir de la recepción de su apelación por un medicamento que requiere receta médica 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 calendario más, si usted solicita más tiempo, o si necesitamos reunir más información. Si decidimos que necesitamos 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 una “queja rápida” sobre nuestra decisión de demorar más días. Si presenta una queja rápida, le proporcionaremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección J, en la página 205.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Si no le damos una respuesta a su apelación en un plazo de 15 días hábiles (o de 7 días calendario desde la recepción de su apelación para 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 un servicio o artículo cubiertos por Medicare o por Medicare y Medicaid. Se le notificará cuando esto suceda. Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos solo por 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 174.

**Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, debemos aprobar o brindar la cobertura en un plazo de 72 horas a partir de que le damos la respuesta (o de 7 días calendario desde de la recepción de su apelación para un medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte B).

**Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta. Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubierto por Medicare o por Medicare y Medicaid, 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 un servicio o artículo cubiertos solo por 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 174.

### ¿Cuándo me informarán sobre una decisión de apelación “rápida”?

Si usted solicita una apelación rápida, le informaremos, en el plazo de las 24 horas de haber recibido su solicitud, si necesitamos más información para tomar una decisión sobre su apelación. Tomaremos una decisión sobre su apelación rápida dentro de las 24 horas de haber recibido toda la información solicitada que nos proporcione.

- Sin embargo, podemos demorar hasta 14 días calendario 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 una “queja rápida” sobre nuestra decisión de demorar más días. Si presenta una queja rápida, le proporcionaremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección J, en la página 205.
- Si no le damos una respuesta a su apelación en un plazo de 24 horas de haber recibido toda la información solicitada o al finalizar el período extendido (si demoramos más días), automáticamente enviaremos su caso al nivel 2 del proceso de apelaciones si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos por Medicare o por Medicare y Medicaid. Se le notificará cuando esto suceda. Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos solo por 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 174.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Si aceptamos** en forma total o parcial su solicitud, debemos aprobar o brindar la cobertura dentro de las 72 horas de haber tomado una decisión.

**Si rechazamos** en forma total o parcial su solicitud, le enviaremos una carta. Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubierto por Medicare o por Medicare y Medicaid, 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 un servicio o artículo cubiertos solo por 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 174.

### ¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 1?

- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto por Medicare o por Medicare y Medicaid, sus beneficios para el servicio continuarán durante el proceso de apelación de nivel 1.
- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto solo por Medicaid, sus beneficios para el servicio no continuarán a menos que usted solicite al plan que sus beneficios continúen cuando realice la apelación. Debe presentar la apelación y solicitar la continuidad de los beneficios dentro de los 10 días calendario de haber recibido el Aviso de denegación de cobertura médica. Si pierde la apelación, es posible que tenga que pagar el servicio.

## 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 Medicaid.
- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo de **Medicare**, obtendrá automáticamente una apelación de nivel 2 con la IRE apenas se complete la apelación de nivel 1.
- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo de **Medicaid**, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo ante la Oficina de Audiencias Imparciales ante el Estado. 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 Medicaid**, usted obtendrá automáticamente una apelación de nivel 2 ante la IRE. Si la IRE también **rechaza** su apelación, puede solicitar otra apelación de nivel 2 ante la Oficina de Audiencias Imparciales ante el Estado.

### ¿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 IRE o una Oficina de Audiencias Imparciales ante el Estado de Medicaid.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Mi problema está relacionado con un servicio o artículo de Medicaid. ¿Cómo puedo presentar una apelación de nivel 2?

El nivel 2 del proceso de apelaciones para los servicios de Medicaid es una audiencia imparcial ante el estado. Debe solicitar una audiencia imparcial ante el estado por escrito o por teléfono **dentro de los 120 días** calendario de la fecha en que enviamos la carta de decisión relacionada con su apelación de nivel 1. En la carta que le enviemos, le informaremos dónde presentar su solicitud de audiencia.

- Si quiere solicitar una audiencia imparcial ante el estado en relación con un artículo o un servicio estándares de Medicaid, la exención para la tercera edad (Programa de atención a la comunidad; por sus siglas en inglés, CCP) o el programa de exención para centros de apoyo residencial, presente una apelación por escrito o por teléfono:

POR CORREO	Illinois Healthcare and Family Services Bureau of Administrative Hearings Fair Hearings Section 69 West Washington, 4th Floor Chicago, Illinois 60602
POR TELÉFONO	855-418-4421 (número de teléfono gratuito)
TTY	800-526-5812
POR FAX	312-793-2005
POR CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:HFS.FairHearings@Illinois.gov">HFS.FairHearings@Illinois.gov</a>

- Si quiere solicitar una audiencia imparcial ante el estado en relación con la exención para personas con discapacidades, la exención por lesiones cerebrales traumáticas o la exención por VIH/sida (Programa de Servicios en el Hogar o HSP), presente una apelación por escrito o por teléfono:

POR CORREO	Department of Human Services Bureau of Hearings 69 West Washington, 4th Floor Chicago, Illinois 60602
POR TELÉFONO	800-435-0774 (número de teléfono gratuito)
TTY	877-734-7429
POR FAX	312-793-3387
POR CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:DHS.HSPApeals@Illinois.gov">DHS.HSPApeals@Illinois.gov</a>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



La audiencia estará a cargo de un funcionario de audiencias imparciales autorizado para supervisar audiencias imparciales ante el estado.

- Recibirá una carta de la Oficina de Audiencias donde se le informará la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. En esta carta, también se le dará información detallada sobre la audiencia. Es importante que lea esta carta atentamente.
- Al menos tres días hábiles antes de la audiencia, recibirá un paquete de información de nuestro plan. Este paquete incluirá toda la evidencia que presentaremos en la audiencia. Este paquete también se enviará al funcionario de audiencias imparciales.
- Tendrá que decirle al funcionario de audiencias acerca de toda adaptación razonable que pueda necesitar.
- Si, debido a su discapacidad, usted no puede presentarse en persona en la oficina local, puede solicitar su participación por teléfono. Proporcione al personal de Audiencias el número de teléfono al cual puedan comunicarse con usted.
- Debe proporcionar toda la evidencia que presentará en la audiencia ante el funcionario de audiencias imparciales al menos tres días hábiles antes de la audiencia. Esto incluye una lista de todos los testigos que comparecerán y todos los documentos que utilizará.
- La audiencia será grabada.

### **Mi problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos por Medicare o por Medicare y Medicaid. ¿Qué ocurrirá en la apelación de nivel 2?**

Si **rechazamos** su apelación de nivel 1 y el servicio o artículo suele estar cubierto por Medicare o por Medicare y Medicaid, usted obtendrá **automáticamente** una apelación de nivel 2 ante la IRE. La IRE revisará cuidadosamente la decisión de nivel 1 y decidirá si debe cambiarla.

- 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.
- Para solicitar una copia de su expediente, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



La IRE deberá darle una respuesta a su apelación de nivel 2 en un plazo de 30 días calendario desde la recepción de su apelación (o de 7 días calendario 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 calendario 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 calendario 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.

### ¿Cómo sabré cuál es la decisión?

Si su apelación de nivel 2 fue una audiencia imparcial ante el estado, la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado le enviará una carta en la que le explicará su decisión. Esta carta se denomina “Decisión administrativa definitiva”.

- Si la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado **acepta** en forma total o parcial su solicitud, debemos autorizar o proporcionar la cobertura de atención médica lo antes posible, según lo requiera su salud.
- Si la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado **rechaza** en forma total o parcial su solicitud, significa que está de acuerdo con la decisión de nivel 1. Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”.

Si su apelación de nivel 2 va a la IRE, esta le enviará una carta en la que le explicará su decisión.

- 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 calendario 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 tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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”.

### **Si rechazan mi solicitud en forma total o parcial, ¿puedo presentar otra apelación?**

Si su apelación de nivel 2 va a la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado y usted no está de acuerdo con la decisión, no puede presentar otra apelación por el mismo tema en la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado. La decisión solo se puede revisar a través de los Tribunales de Circuito del Estado de Illinois.

Si su apelación de nivel 2 va a la IRE, usted tal vez pueda volver a apelar en determinadas situaciones:

- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos por **Medicare y Medicaid**, usted puede solicitar otra apelación de nivel 2 ante la Oficina de Audiencias Imparciales ante el Estado. Una vez que la IRE tome su decisión, le enviaremos una carta informándole sobre su derecho a solicitar una audiencia imparcial ante el estado. Consulte la página 176 para obtener información sobre el proceso de audiencias imparciales ante el Estado.
- Si el problema está relacionado con un servicio o artículo cubiertos por **Medicare o por Medicare y Medicaid**, puede apelar después del nivel 2 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 204, para obtener más información sobre sus derechos de apelación después del nivel 2.

### **¿Continuarán mis beneficios durante las apelaciones de nivel 2?**

Tal vez.

- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto solo por Medicare, sus beneficios para el servicio **no** continuarán durante el proceso de apelaciones de nivel 2 ante la IRE.
- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto solo por Medicaid, sus beneficios para el servicio continuarán si presenta una apelación de nivel 2 dentro de los 10 días calendario de haber recibido la carta de decisión del plan.
- Si el problema está relacionado con un servicio cubierto por Medicare y Medicaid, sus beneficios para el servicio continuarán durante el proceso de apelación de nivel 2 ante la IRE. Si presenta la apelación ante la Oficina de audiencias imparciales ante el Estado después de que la IRE toma su decisión y usted quiere que los servicios se presten durante el proceso de audiencia imparcial ante el estado, debe solicitar que los servicios continúen y debe hacerlo dentro del plazo de 10 días calendario desde la recepción del aviso de la IRE.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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.

Si recibe una factura 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" en la sección titulada "Cuando un proveedor de la red le envía una factura". 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.

### ¿Puedo solicitarles que me reembolsen el monto de un servicio o artículo que ya pagué?

Recuerde que si recibe una factura 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 del costo del servicio o artículo en un plazo de 60 días calendario 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 170. Cuando sigue estas instrucciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si presenta una apelación para un reembolso, debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario 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 tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Si **rechazamos** su apelación y el servicio o artículo suele estar cubierto por Medicare o por Medicare y Medicaid, enviaremos automáticamente su caso a la 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 calendario. 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 calendario.
- 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”. También se denomina “rechazar su apelación”.) La carta que reciba tendrá información sobre los derechos de apelación adicionales que pueda tener.

Si **rechazamos** su apelación y el servicio o artículo suele estar cubierto solo por Medicaid, puede presentar una apelación de nivel 2 usted mismo (consulte la Sección E4 en la página 174).

## 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. Existen algunos medicamentos que Medicare Parte D no cubre, pero que 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 sobre medicamentos con un símbolo “NT” siguen el proceso descrito en la Sección E, en la página 166.

#### ¿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).

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**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 informa cómo solicitar decisiones de cobertura y apelaciones.

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><b>Puede solicitar que hagamos una excepción.</b> (Esto es un tipo de decisión de cobertura).</p> <p>Comience con la <b>Sección F2</b>, en la página 182. Consulte también las Secciones F3 y F4, en las páginas 183 y 184.</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><b>Puede solicitarnos una decisión de cobertura.</b></p> <p>Vaya a la <b>Sección F4</b>, en la página 184.</p>	<p>¿Quiere solicitar que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya recibió y pagó?</p> <p><b>Puede solicitar que le hagamos un reembolso.</b> (Esto es un tipo de decisión de cobertura).</p> <p>Vaya a la <b>Sección F4</b>, en la página 184.</p>	<p>¿Ya le hemos dicho que no cubriremos o pagaremos un medicamento como usted lo quiere?</p> <p><b>Puede presentar una apelación.</b> (Esto significa que nos pide que reconsideremos nuestra decisión).</p> <p>Vaya a la <b>Sección F5</b>, en la página 187.</p>
--	--	---	--

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 otra persona que receta 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 otra persona que receta, 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, diríjase al Capítulo 5, Sección C, página 111).
  - 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").
    - 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.

**El término legal** para solicitar la eliminación de una restricción a la cobertura de un medicamento se denomina, a veces, solicitar una **"excepción al Formulario"**.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### F3. Datos importantes acerca de cómo solicitar excepciones

#### El médico u otra persona que receta deben informarnos las razones médicas

Su médico u otra persona que receta 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 otra persona que recete 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 presentar una apelación para solicitar una revisión de nuestra decisión. En la Sección F5, en la página 187, 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 otra persona que receta) pueden encargarse de esto. Puede llamarnos al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- Usted, el médico (u otra persona que receta) 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 162, 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 otra persona que receta 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 132 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.

- Si solicita una excepción, presente la declaración de respaldo. Su médico u otra persona que receta deben proporcionarnos las razones médicas para la excepción de medicamentos. Denominamos a esto “declaración de respaldo”.
- Su médico u otra persona que receta pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. O pueden informarnos por teléfono y, luego, enviarnos por fax o por correo una declaración.

### 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 otra persona que receta 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 calendario.

- Si solicita una excepción, incluya la declaración de respaldo del médico o de otra persona que receta.
- Usted, el médico u otra persona que receta 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Si su salud así lo requiere, solicítenos que tomemos una decisión de cobertura rápida

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 de cobertura rápida** 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 de cobertura rápida” es “**determinación de cobertura acelerada**”.

Puede obtener una decisión de cobertura rápida **solo si solicita un medicamento que aún no ha recibido**. (No puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura rápida si nos solicita que le reembolsemos un medicamento que usted ya compró).

Puede obtener una decisión de cobertura rápida **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 otra persona que receta nos informan que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos tomarla y se lo informaremos en una carta.

- Si usted solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el respaldo de su médico o de otra persona que receta), nosotros decidiremos si tomaremos una decisión de cobertura rápida o no.
- Si decidimos que su afección médica no cumple con los requisitos para solicitar una decisión de cobertura rápida, en su lugar, utilizaremos los plazos estándares.
  - Le enviaremos una carta para informárselo. La carta le informará cómo presentar una queja acerca de nuestra determinación de tomar una decisión estándar.
  - Usted puede presentar una queja rápida y obtener una respuesta a la queja en un plazo de 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección J, en la página 205.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### Plazos para una decisión de cobertura rápida

- 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 persona que receta 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 de la persona que receta 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 persona que receta. 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 la persona que receta.
- **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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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 calendario 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 calendario.
- **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.

### F5. Apelación de nivel 1 para medicamentos de la Parte D

- Para empezar una apelación, usted, su médico u otra persona que receta, o su representante deben comunicarse con nosotros.
- Si solicita una apelación estándar, puede hacerlo por escrito. También pueden solicitar una apelación por teléfono al 1-855-898-1480.
- Si quiere una apelación rápida, puede presentarla por escrito o por teléfono.
- Presente su apelación **en un plazo de 60 días calendario** 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.

#### Resumen: Cómo presentar una apelación de nivel 1

Usted, su médico, la persona que receta 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 calendario** 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 otra persona que receta, o su representante pueden llamarnos para solicitar una apelación rápida.
- Lea este capítulo para saber si reúne 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

**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 lo quiere, usted y su médico, u otra persona que receta, 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 otra persona que receta, deberán decidir si necesita una “apelación rápida”.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para una decisión de cobertura rápida, que figuran en la Sección F4, en la página 182.

**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 otra persona que receta, 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 tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- **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 calendario desde la recepción de su apelación o antes si su salud así lo 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 calendario 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 calendario, o 14 días calendario 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 calendario desde la recepción de su apelación o a los 14 días calendario 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 calendario desde la recepción de su solicitud de apelación.
- **Si rechazamos** en forma total o parcial 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 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 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.
- 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 calendario** 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 otra persona que receta, 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 IRE una apelación rápida.
- 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 tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- Si la IRE **acepta** en forma total o parcial su solicitud, debemos autorizar o brindarle la cobertura de medicamentos en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de la decisión.

### Plazos para una “apelación estándar” en el nivel 2

- Si presenta una apelación estándar en el nivel 2, la 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 calendario si nos solicitó que le reembolsáramos el pago de un medicamento que ya compró.
- Si la IRE **acepta** en forma total o parcial su solicitud, debemos autorizar o brindarle la cobertura de medicamentos en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de 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 calendario 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 IRE está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud. Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “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.

- 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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. 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 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. 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.
- También puede ver el aviso en línea, en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## 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 Illinois, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina Livanta BFCC- QIO.

Si quiere presentar una apelación para cambiar su fecha de alta, llame a Livanta BFCC- QIO al 1-888-542-9900 (TTY: 1-888-985-8775).

### 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 196.

#### 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 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775) y solicite una “revisión rápida”.

Llame antes de dejar el hospital y antes de la fecha de alta planificada.

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, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede llamar a la Línea de ayuda para la tercera edad, al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. (TTY: 1-888-206-1327). La llamada y la ayuda son gratuitas.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## ¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el Gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Medicare les paga para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare.

### 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.

**El término legal** para esta explicación escrita es “**Aviso Detallado del Alta**”. Si quiere obtener una copia, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje.

Lo llamaremos el siguiente día hábil. 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). O puede ver una copia del aviso en línea, en

[www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://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.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### ¿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 su fecha de alta hospitalaria

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 **dentro de un plazo de 60 días calendario** 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 permaneció en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de la atención.

En Illinois, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina Livanta BFCC- QIO. Puede comunicarse con Livanta BFCC-QIO al **1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775)**.

- 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 calendario 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 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775) 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. Debemos 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## ¿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.

#### 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.

#### Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 1

Llame al Departamento de Servicios al Afiliado y solicite una revisión rápida de su fecha de alta hospitalaria.

Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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.

**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 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 una queja. En la Sección J, en la página 205, se indica cómo presentar una queja.

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, entonces 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.

#### 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## H. Qué hacer si considera que sus servicios de cuidado de la salud en el hogar, atención de enfermería especializada o centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios 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 (por sus siglas en inglés, CORF) 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 interrumpamos 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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 una queja. En la Sección J, en la página 205, se le indica cómo presentar una queja).
- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede llamar a la Línea de Ayuda para la Tercera Edad, al 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada y la ayuda son gratuitas.

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 Illinois, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina Livanta BFCC- QIO. Puede comunicarse con Livanta BFCC-QIO al 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775). 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.

### ¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el Gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Medicare les paga para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare.

### ¿Qué debe solicitar?

Solicíteles que realicen una apelación rápida. Esta una revisión independiente de si es médicamente apropiado que nosotros finalicemos la cobertura de sus servicios.

### 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 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775) y solicite una “apelación rápida”.

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 MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 202.

**El término legal** para el aviso escrito es **Aviso de No Cobertura de Medicare**. Si quiere obtener una copia, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. También puede comunicarse 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 la copia en línea, en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices).

### ¿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”**.

### ¿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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### ¿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, la atención en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios 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, la atención en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios después de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

En Illinois, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina Livanta BFCC- QIO. Puede comunicarse con Livanta BFCC-QIO al 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775). Solicite la revisión de nivel 2 **dentro de un plazo de 60 días calendario** 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 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775) 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.

- 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 calendario a partir de la recepción de su solicitud de apelación.

### ¿Qué sucede si la organización de revisión acepta su apelación?

- Debemos reembolsarle 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### ¿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.

#### Resumen: Cómo presentar una apelación alternativa de nivel 1

Llame al Departamento de Servicios al Afiliado y solicite una revisión rápida.

Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre el cuidado de la salud en el hogar, la atención en un centro de enfermería especializada o la atención que recibe en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios. 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 apropiado. 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



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 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 una queja. En la Sección J, en la página 205, se indica cómo presentar una queja.

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 apropiado.

#### **Resumen: Cómo presentar una apelación 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.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## 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 especializado en derecho administrativo. La persona que toma la decisión sobre una apelación de nivel 3 es un juez especializado en 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 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 a la Junta 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 Línea de ayuda para la tercera edad al 1-800-252-8966 de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. (TTY: 1-888-206-1327). La llamada y la ayuda son gratuitas.

### I2. Pasos siguientes para servicios y artículos de Medicaid

También tiene más derechos de apelación si su apelación está relacionada con servicios o artículos que podrían estar cubiertos por Medicaid.

Una vez concluida su apelación de nivel 2 en la Oficina de Audiencias Imparciales ante el Estado, recibirá una decisión por escrito denominada Decisión administrativa definitiva. Esta decisión es tomada por el director de la agencia según recomendaciones del funcionario de audiencias imparciales. La Oficina de Audiencias enviará la decisión por escrito a usted y a todas las partes interesadas. Esta decisión solo puede ser revisada a través de los tribunales de circuito del estado de Illinois. El plazo que permitirá el tribunal del circuito para la presentación de dicha revisión puede ser de tan solo 35 días a partir de la fecha de la decisión administrativa definitiva.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## J. Cómo presentar una queja

### J1. Qué tipos de problemas deberían ser quejas

El proceso de presentación de quejas 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 continuación, se presentan ejemplos de los tipos de problemas que se manejan mediante el proceso de presentación de quejas.

#### Quejas sobre la calidad

- Usted no está satisfecho con la calidad de la atención, como la atención que recibió en el hospital.

#### Quejas sobre la privacidad

- Usted considera que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información sobre usted que es confidencial.

#### Quejas 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 MeridianComplete lo trató mal.
- Considera que lo están desvinculando del plan.

#### Quejas 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.

#### Quejas sobre los plazos de espera

- Tiene problemas para conseguir una cita o debe esperar demasiado para conseguirla.
- Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud, o el Departamento de Servicios al Afiliado u otro personal del plan lo hicieron esperar mucho tiempo.

#### Resumen: Cómo presentar una queja

Puede presentar una queja interna ante nuestro plan o una queja externa ante una organización que no esté relacionada con nuestro plan.

Para presentar una queja interna, llame al Departamento de Servicios al Afiliado o envíenos una carta.

Existen diferentes organizaciones que manejan las quejas externas. Si quiere obtener más información, lea la Sección J3, en la página 208.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### Quejas sobre la limpieza

- Usted considera que la clínica, el hospital o el consultorio del médico no están limpios.

### Quejas sobre el acceso a servicios de idiomas

- Su médico o proveedor no le ofrece los servicios de un intérprete durante su cita.

### Quejas 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.

### Quejas 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 IRE a tiempo.

**El término legal** para una “queja” es **“queja formal”**.

**El término legal** para “presentar una queja” es **“presentar una queja formal”**.

### ¿Hay diferentes tipos de quejas?

**Sí.** Puede presentar una queja interna o una queja externa. Las quejas internas se presentan ante nuestro plan, y este es el encargado de revisarlas. Las quejas externas se presentan ante una organización que no está afiliada a nuestro plan, y esa organización las revisa. Si necesita ayuda para presentar una queja interna o externa, puede llamar a la Línea de ayuda para la tercera edad al 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. La llamada y la ayuda son gratuitas.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## J2. Quejas internas

- Para presentar una queja interna, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. Puede presentar la queja en cualquier momento, a menos que esté relacionada con un medicamento de la Parte D. Si la queja está relacionada con un medicamento de la Parte D, debe presentarla **en un plazo de 60 días calendario** después de haber tenido el problema sobre el que quiere presentar la queja.
- Si hay algo más que usted deba hacer, el Departamento de Servicios al Afiliado se lo comunicará.
- También puede escribir su queja y enviárnosla. Si nos presenta su queja por escrito, le responderemos de la misma manera.
- Puede presentar una queja (reclamo) por escrito, por correo o por fax. Envíe su solicitud a:

MeridianComplete

Attn: Appeals and Grievances – Medicare Operations

7700 Forsyth Blvd

St. Louis, MO 63105

- Una queja acelerada (reclamo rápido) se resuelve en 24 horas. Puede solicitar una queja acelerada si no está de acuerdo con nuestra decisión de procesar su solicitud o apelación acelerada dentro de los plazos normales. También puede solicitar una queja acelerada si no está de acuerdo con nuestra decisión de extender nuestro plazo para responder a su queja acelerada en un plazo de 14 días.
- Generalmente, una queja estándar (reclamo) se resuelve en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que recibimos su solicitud, a menos que su salud o afección requieran una respuesta más rápida. Si se requiere información adicional o si solicita una extensión, podemos extender el plazo hasta 14 días. Un coordinador de quejas se comunicará con usted o con su representante para informarle la resolución. Si no estamos de acuerdo con su queja en su totalidad o en parte, nuestra decisión por escrito explicará los motivos por los que no estamos de acuerdo y le informará sobre las opciones de resolución de conflictos que pueda tener.

**El término legal para “queja rápida” es “queja formal acelerada”.**

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



De ser posible, le responderemos de inmediato. Si nos llama por una queja, 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 las quejas en un plazo de 30 días calendario. Si necesitamos más información y la demora es en su beneficio, o si usted pide más tiempo, podemos demorar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Le informaremos por escrito por qué necesitamos más tiempo.
- Si presenta una queja porque rechazamos una solicitud de decisión de cobertura rápida o de apelación rápida, lo pasaremos automáticamente al proceso de queja rápida y le responderemos en un plazo de 24 horas.
- Si presenta una queja porque usamos más tiempo para tomar una decisión de cobertura o de apelación, lo pasaremos automáticamente al proceso de queja rápida y le responderemos en un plazo de 24 horas.

**Si no estamos de acuerdo** con una parte o con la totalidad de su queja, le comunicaremos las razones. Responderemos si estamos de acuerdo con la queja o no.

### J3. Quejas externas

#### **Puede presentar su queja ante Medicare**

Puede enviar su queja a Medicare. El Formulario de Quejas de Medicare está disponible en [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx).

Medicare toma muy en serio sus quejas 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 informar sobre su queja al Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois**

Para presentar una queja ante el Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois, envíe un correo electrónico a [Aging.HCOProgram@illinois.gov](mailto:Aging.HCOProgram@illinois.gov).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles**

Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos si usted considera que no lo trataron de forma justa. Por ejemplo, puede presentar una queja sobre el acceso para personas con alguna discapacidad o sobre los servicios de asistencia de idiomas. El número de teléfono de la Oficina de Derechos Civiles es 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) para obtener más información.

O puede comunicarse con su Oficina de Derechos Civiles local en la siguiente dirección:

**Dirección:**

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
233 N. Michigan Ave, Suite 240  
Chicago, IL 60601

**Información de contacto del Centro de respuesta al cliente:**

Teléfono: 1-800-368-1019  
TTY: 1-800-537-7697  
Fax: 1-202-619-3818

Es posible que también tenga derechos en virtud de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades y la Ley de Derechos Humanos de Illinois. Puede comunicarse con la Línea de ayuda para la tercera edad para recibir ayuda. Puede hacerlo de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., al 1-800-252-8966, TTY: 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Puede presentar una queja ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Cuando su queja es sobre la calidad de la atención, también tiene dos opciones:

- Si así lo prefiere, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención directamente ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (sin presentar su queja ante nosotros).
- O puede presentar su queja ante nosotros **y** ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolver su queja.

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 25.

En Illinois, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se denomina Livanta BFCC- QIO. El número de teléfono de Livanta BFCC- QIO es 1-888-524-9900 (TTY: 1-888-985-8775).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 10: Cómo cancelar su afiliación a nuestro Medicare-Medicaid plan

---

### Introducción

Este capítulo le informa cuándo y cómo puede cancelar su afiliación 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 Medicare y 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 su afiliación a nuestro Medicare-Medicaid plan .....	212
B. Cómo cancelar su afiliación a nuestro plan.....	213
C. Cómo afiliarse a otro plan de Medicare-Medicaid.....	213
D. Cómo obtener los servicios de Medicare y Medicaid por separado.....	214
D1. Formas de obtener sus servicios de Medicare .....	214
D2. Cómo obtener los servicios de Medicaid .....	216
E. Siga obteniendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan, hasta que se cancele su afiliación .....	216
F. Otras situaciones que ocurren cuando se cancela su afiliación.....	217
G. Restricciones para evitar que le pidamos abandonar nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud.....	218
H. Su derecho a presentar una queja si cancelamos su afiliación a nuestro plan.....	218
I. Cómo obtener más información sobre la cancelación de su afiliación al plan .....	218

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## A. Cuándo puede cancelar su afiliación a nuestro Medicare-Medicaid plan

Puede solicitar la cancelación de su afiliación al plan de MeridianComplete (Medicare-Medicaid) en cualquier momento durante el año mediante la inscripción en otro plan Medicare Advantage, en otro Medicare-Medicaid plan o mediante el cambio a Medicare Original.

Si quiere volver a recibir los servicios de Medicare y Medicaid por separado:

- Su afiliación se cancelará el último día del mes en el que el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois o Medicare reciban su solicitud de cambio de plan. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. Por ejemplo, si el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois o Medicare reciben su solicitud el 18 de enero, la nueva cobertura comenzará el 1 de febrero.

Si quiere cambiarse a otro Medicare-Medicaid plan:

- Si solicita el cambio de plan antes del día 18 del mes, su afiliación se cancelará el último día de ese mismo mes. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. Por ejemplo, si el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois recibe su solicitud el 6 de agosto, su cobertura en el nuevo plan comenzará el 1 de septiembre.
- Si solicita el cambio de plan después del día 18 del mes, su afiliación se cancelará el último día del mes siguiente. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes que sigue. Por ejemplo, si el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois recibe su solicitud el 24 de agosto, su cobertura en el nuevo plan comenzará el 1 de octubre.

Si abandona nuestro plan, puede obtener información sobre lo siguiente:

- Opciones de Medicare, en el cuadro de la Sección D, página 214.
- Servicios de Medicaid en la Sección D2, página 216.

Puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar su afiliación llamando a los siguientes números:

- Departamento de Servicios de Inscripción para Clientes de Illinois, al 1-877-912-8880 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576.
- Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP, por sus siglas en inglés), al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327.
- 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 120, para obtener información sobre los programas de administración de medicamentos.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## B. Cómo cancelar su afiliación a nuestro plan

Si decide cancelar su afiliación, infórmeles a Medicaid o a Medicare que quiere abandonar MeridianComplete:

- Llame al Departamento de Servicios de Inscripción para Clientes de Illinois, al 1-877-912-8880 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576.
- 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 sordas o 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 214.

---

## C. Cómo afiliarse a otro Medicare-Medicaid plan

Si quiere seguir recibiendo sus beneficios de Medicare y 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 al Departamento de Servicios de Inscripción para Clientes de Illinois, al 1-877-912-8880 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. Infórmeles que quiere abandonar MeridianComplete 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.
- Si el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois recibe su solicitud antes del día 18 del mes, su cobertura de MeridianComplete se cancelará el último día de ese mismo mes. Si el Departamento de Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois recibe su solicitud después del día 18 del mes, su cobertura de MeridianComplete se cancelará el último día del mes siguiente. Consulte la Sección A anterior para obtener más información sobre cuándo puede cancelar su afiliación.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## D. Cómo obtener los servicios de Medicare y Medicaid por separado

Si no quiere inscribirse en un Medicare-Medicaid plan diferente luego de abandonar MeridianComplete, volverá a recibir sus servicios de Medicare y 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.

<p><b>1. Puede cambiar a:</b></p> <p><b>Un plan de salud de Medicare, como un plan Medicare Advantage o un Programa Integral de Atención para Personas de la Tercera Edad (por sus siglas en inglés, PACE)</b></p> <p><b>Esta tabla continúa en la página siguiente.</b></p>	<p><b>Debe hacer lo siguiente:</b></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"> <li>• Llame al Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP) al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li> </ul> <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a MeridianComplete cuando comience la cobertura del nuevo plan.</p>
--	--

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



<p><b>(continuación)</b></p> <p><b>2. Puede cambiar a:</b></p> <p><b>Un plan Medicare Original con un plan de medicamentos que requieren receta médica de Medicare por separado.</b></p>	<p><b>Debe hacer lo siguiente:</b></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"> <li>• Llame al Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP) al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li> </ul> <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a MeridianComplete cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>
<p><b>3. Puede cambiar a:</b></p> <p><b>A Medicare Original sin un plan de medicamentos que requieren receta médica de Medicare por separado.</b></p> <p><b>NOTA:</b> Si se cambia a Medicare Original 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 Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP), al 1-800-252-8966. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327.</p>	<p><b>Debe hacer lo siguiente:</b></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"> <li>• Llame al Programa de Seguros de Salud para la Tercera Edad (SHIP) al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li> </ul> <p>Se cancelará automáticamente su afiliación a MeridianComplete cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## D2. Cómo obtener los servicios de Medicaid

Si abandona el Medicare-Medicaid plan, recibirá los servicios de Medicaid a través del sistema de pago por servicio o bien, deberá inscribirse en el programa de Servicios y Apoyo a Largo Plazo Administrados (MLTSS) de HealthChoice Illinois para recibir los servicios de Medicaid.

Si no se encuentra en un centro de enfermería o inscrito en una Exención de Servicios en el Hogar y la comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés), recibirá sus servicios de Medicaid a través del pago por cada servicio. Puede utilizar cualquier proveedor que acepte Medicaid y nuevos pacientes.

Si usted se encuentra en un centro de enfermería o está inscrito en un programa de exención de servicios comunitarios y en el hogar (HCBS), deberá inscribirse en el programa de MLTSS de HealthChoice Illinois para recibir los servicios de Medicaid.

Para elegir un plan de salud de MLTSS a través de HealthChoice Illinois, puede llamar al Departamento de Servicios de Inscripción para Clientes de Illinois, al 1-877-912-8880 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. Infórmeles que quiere abandonar MeridianComplete y afiliarse a un plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois.

Si no escoge un plan de salud de servicios y apoyo a largo plazo (MLTSS) administrado por HealthChoice Illinois, se lo asignará al plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois de nuestra empresa.

Una vez inscrito en un plan de salud de MLTSS administrado por HealthChoice Illinois, tendrá 90 días para cambiarse a otro plan de salud de MLTSS administrado por HealthChoice Illinois.

Recibirá una nueva tarjeta de identificación de afiliado, un nuevo *Manual del Afiliado* e información sobre cómo acceder al *Directorio de Farmacias y Proveedores* de su plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois.

---

## E. Siga obteniendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan, hasta que se cancele su afiliación

Si abandona MeridianComplete, puede pasar un tiempo hasta que se cancele su afiliación y comience la nueva cobertura de Medicare y Medicaid. Consulte la Sección D2, página 216 para obtener más información. Durante este tiempo, usted seguirá recibiendo la atención de salud y los medicamentos a través de nuestro plan.

- **Debe usar las farmacias de nuestra red para surtir sus recetas médicas.** En general, sus medicamentos que requieren receta médica solo están cubiertos si se surten en una farmacia de la red, incluso a través de nuestros servicios de farmacia de compra por correo.
- **Si está hospitalizado el día en que se cancela su afiliación, en general, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que se le dé el alta.** Esto será así aunque su nueva cobertura de la salud entre en vigor antes de que reciba el alta.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## F. Otras situaciones que ocurren cuando se cancela su afiliación

Estos son los casos en los que MeridianComplete debe cancelar su afiliación al plan:

- Si se interrumpe su cobertura de Medicare Parte A y Parte B.
- Si ya no reúne los requisitos para Medicaid. Nuestro plan es para personas que califican tanto para Medicare como para Medicaid. Si ya no califica, el estado de Illinois cancelará de forma automática su inscripción en MeridianComplete.
- Si usted se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio 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 servicio de nuestro plan.
- Si va a la cárcel.
- Si miente u oculta información acerca de otro seguro que tenga para los medicamentos que requieren receta médica.
- 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 su afiliación 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 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 identificación de afiliado para obtener atención médica.
  - Si cancelamos su afiliación por esta razón, Medicare puede hacer que el inspector general investigue su caso.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## **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. También debe llamar a la Línea Directa de Beneficios de Salud del Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois, al 1-800-226-0768 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-204-1012.

---

## **H. Su derecho a presentar una queja 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 una queja sobre nuestra decisión de cancelar su afiliación. También puede consultar el Capítulo 9, Sección J, página 205 para obtener información sobre cómo presentar una queja.

---

## **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 su afiliación, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-855-580-1689 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete, al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Capítulo 11: Avisos legales

---

### Introducción

Este capítulo describe los avisos legales que se aplican a su afiliación a MeridianComplete. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético, en el último capítulo del *Manual del Afiliado*.

### Índice

A. Aviso sobre leyes .....	220
B. Aviso de No Discriminación .....	220
C. Aviso sobre MeridianComplete como pagador secundario .....	220
C1. Derecho de subrogación de MeridianComplete .....	221
C2. Derecho de reembolso de MeridianComplete .....	221
C3. Sus responsabilidades .....	221
D. Confidencialidad del paciente y aviso sobre prácticas de privacidad .....	222
E. Contratistas independientes .....	222
F. Cesión .....	223
G. Coordinación de beneficios .....	223
H. Responsabilidad de terceros .....	223
I. Fraude al plan de atención de salud .....	224
J. Circunstancias fuera del control de MeridianComplete .....	224

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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 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 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, experiencia siniestral, color, origen étnico, certificado de asegurabilidad, género, información genética, ubicación geográfica dentro del área de servicio, estado de salud, historial médico, discapacidad física o mental, nacionalidad, raza, religión o sexo.

Si quiere obtener más información o tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) para obtener más información.
- Llame a su Oficina de Derechos Civiles local, el Departamento de Derechos Humanos de Illinois, al 1-312-814-6200. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-866-740-3953.

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 una queja, como un problema con el acceso en silla de ruedas, el Departamento de Servicios al Afiliado puede ayudarlo.

---

## C. Aviso sobre MeridianComplete 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.

MeridianComplete tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos cuando otra persona tiene que pagar primero.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## C1. Derecho de subrogación de MeridianComplete

La subrogación es el proceso por el cual MeridianComplete recibe de otra aseguradora la totalidad o una parte del costo de su atención de salud. Entre los ejemplos de otras aseguradoras se incluyen los siguientes:

- su seguro de automóvil o de vivienda;
- el seguro de automóvil o de vivienda de una persona que le provocó la lesión o enfermedad;
- indemnización por accidentes y enfermedades laborales.

Si una aseguradora que no sea MeridianComplete debe pagar los servicios relacionados con una lesión o enfermedad, MeridianComplete tiene derecho a solicitarle el pago a dicha aseguradora. A menos que la ley exija lo contrario, la cobertura de MeridianComplete conforme a esta póliza será secundaria cuando otro plan, incluido otro plan de seguro, le brinda cobertura por servicios de atención de salud.

## C2. Derecho de reembolso de MeridianComplete

Si usted recibe dinero de un juicio o arreglo por una lesión o enfermedad, MeridianComplete tiene derecho a solicitarle la devolución del monto que pagamos por el costo de los servicios cubiertos. No podemos hacer que nos pague un monto de dinero mayor que el que obtuvo en el juicio o arreglo.

## C3. Sus responsabilidades

Como afiliado a MeridianComplete, usted acepta lo siguiente:

- informarnos acerca de todo evento que afecte los derechos de subrogación o reembolso de MeridianComplete;
- colaborar con MeridianComplete cuando le pidamos información y ayuda con la coordinación de beneficios, la subrogación o el reembolso;
- firmar documentos para ayudar a MeridianComplete con sus derechos a la subrogación y el reembolso;
- autorizar a MeridianComplete a investigar, solicitar y divulgar información necesaria para llevar a cabo la coordinación de beneficios, la subrogación y el reembolso en la medida en que lo permita la ley;
- pagar a MeridianComplete todos los montos recuperados en un juicio, un arreglo o de alguna otra manera de un tercero o su aseguradora, en la medida de los beneficios proporcionados por la cobertura, hasta alcanzar el valor de dichos beneficios.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



Si usted no está dispuesto a ayudarnos, es posible que tenga que pagarnos los costos contraídos por nosotros en la ejecución de nuestros derechos en virtud de este plan, incluidos los honorarios de abogados.

---

## D. Confidencialidad del paciente y aviso sobre prácticas de privacidad

Nos aseguraremos de que toda la información, los registros, los datos y las porciones de datos relacionados con usted y utilizados por nuestra organización y nuestros empleados, subcontratistas y asociados comerciales estarán protegidos de la divulgación no autorizada, en virtud del capítulo 305, secciones 5/11-9, 11-10 y 11-12 de los Estatutos Compilados de Illinois (por sus siglas en inglés, ILCS); la sección 654(26) del título 42 del Código de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés, USC); la parte 431, subparte F, del título 42 del Código de Reglamentaciones Federales (por sus siglas en inglés, CFR); la parte 160 del título 45 del CFR; y la parte 164, subpartes A y E, del título 45 del CFR.

La ley nos exige entregarle un aviso donde se describa de qué manera su información médica puede usarse y divulgarse, y cómo puede obtener esta información. Revise atentamente este Aviso de Prácticas de Privacidad. Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

Nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad se puede obtener en [mmp.ilmeridian.com/en/privacy-practices/](http://mmp.ilmeridian.com/en/privacy-practices/) o en el enlace "Privacy Practices" (Prácticas de privacidad) en la parte inferior de nuestra página web en [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com). Consulte el Capítulo 8, Sección C2, página 142 para obtener más información sobre nuestras Prácticas de Privacidad.

---

## E. Contratistas independientes

La relación entre MeridianComplete y los proveedores participantes contratados es la de contratistas independientes. Los proveedores participantes no son empleados ni agentes de MeridianComplete Health Plan ni de MeridianComplete. Por otra parte, ningún empleado de MeridianComplete es empleado o agente de un proveedor participante. En ningún caso se tomará ninguna medida para establecer una relación de empleador/empleado o principal/agente, o ninguna relación fiduciaria u de otro tipo que no sea la de partes independientes entre las que se celebra un contrato. Los proveedores participantes son los únicos responsables de cualquier acto de negligencia, maltrato, desagravio, incumplimiento o cualquier otro acto u omisión ilícita. Los médicos participantes, y no MeridianComplete, mantienen una relación médico-paciente con el afiliado. MeridianComplete no es un proveedor de atención médica.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



---

## F. Cesión

Usted no puede ceder ningún derecho a recibir los beneficios descritos en este documento ni puede ceder ningún derecho a una recuperación o causa de acción contra un tercero en relación con una enfermedad, lesión o afección por la que podemos hacerlo.

---

## G. Coordinación de beneficios

En caso de que usted tenga derecho a recibir beneficios conforme a este Manual del Afiliado y también tenga derecho a recibir beneficios en virtud de cualquier otro contrato público o privado, o de cobertura de atención médica, como una póliza de seguro de automóviles o de viviendas, los beneficios no están disponibles conforme a esta Evidencia de Cobertura, a menos que se hayan agotado los otros beneficios o las pólizas de seguro del plan de salud. MeridianComplete coordinará con otros planes de beneficios de atención médica de acuerdo con las leyes estatales y federales.

---

## H. Responsabilidad de terceros

Cada vez que MeridianComplete le paga a usted o a otra persona en su nombre los servicios de atención médica, tenemos derecho a ser totalmente subrogados a todos los derechos que usted pueda tener contra cualquier persona (incluidos, entre otros, individuos, aseguradoras u otras entidades) que pueda ser responsable de pagar los servicios de atención médica que se le brindan en relación con esa enfermedad, afección o lesión. MeridianComplete tiene un derecho de retención sobre cualquier indemnización, acuerdo u otra recuperación que usted pueda recibir en relación con una enfermedad, afección o lesión por la que MeridianComplete haya realizado algún pago en su nombre o a usted. Las fuentes habituales para este derecho de retención son los acuerdos, los premios u otras recuperaciones de otras compañías aseguradoras, como la indemnización de automóviles o por accidentes y enfermedades laborales, o el cobro de una lesión personal, un dispositivo defectuoso u otra demanda judicial por agravio.

Si MeridianComplete pagó a sus médicos por los servicios de atención médica, pero luego usted recibe una compensación relacionada con su lesión, afección o enfermedad, usted debe pagar a MeridianComplete lo que nosotros le pagamos a usted o a sus médicos en su nombre, independientemente de si MeridianComplete está obligado a solicitar la subrogación. Además, mientras su reclamo de pago de un tercero esté pendiente o en disputa, MeridianComplete puede pagar condicionalmente los servicios de atención médica en su nombre. Los pagos de este tipo son meramente condicionales y usted debe pagar a MeridianComplete cuando reciba un pago del tercero relacionado con la enfermedad, afección o lesión.

Usted está obligado a cooperar con MeridianComplete cuando tratemos de hacer cumplir nuestros derechos. Esto significa que nosotros, o un tercero en nuestro nombre, podemos enviarle cuestionarios sobre lesiones que usted pueda sufrir, pedirle información o documentación

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



relacionada con una afección, enfermedad o lesión específica o con el estado de cualquier recuperación y exigirle que participe en las distintas etapas de acción legal en las que nosotros o nuestros abogados intentemos hacer cumplir nuestro derecho de retención.

MeridianComplete no renuncia a ningún derecho a ninguna recuperación en virtud del presente documento, independientemente de si Meridian intenta hacer cumplir sus derechos mediante subrogación o amortización, o no intente hacer cumplir sus derechos. MeridianComplete no tiene obligación de solicitar subrogación o reembolso por su parte o en representación de usted.

---

## I. 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 1-866-364-1350. Esta línea funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

---

## J. Circunstancias fuera del control de MeridianComplete

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 MeridianComplete no estén disponibles para proporcionar o coordinar los servicios o beneficios previstos según este *Manual del Afiliado*, la obligación de MeridianComplete de proporcionar dichos servicios o beneficios se limitará al requisito de que MeridianComplete haga un esfuerzo de buena fe para proporcionar 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 MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.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.



**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).

**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.

**Ayuda paga pendiente:** puede continuar recibiendo sus beneficios mientras espera una decisión sobre una apelación o una audiencia imparcial. Esta continuidad de cobertura se denomina “ayuda paga pendiente”.

**Centro quirúrgico ambulatorio:** 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.

**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 162 se explican las apelaciones, incluido el proceso de presentación de una apelación.

**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 que las versiones genéricas. Los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otras compañías de medicamentos.

**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.

**Plan de atención:** es un plan desarrollado por usted y su coordinador de atención, que describe cuáles son las necesidades médicas, de la salud del comportamiento, sociales y funcionales que usted tiene, e identifica los objetivos y los servicios para satisfacer esas necesidades.

**Equipo de atención:** un equipo de atención, dirigido por un coordinador de atención, puede incluir médicos, enfermeros, asesores u otros profesionales que están para ayudarlo a elaborar un plan de atención y garantizar que usted reciba la atención que necesita.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (por sus siglas en inglés, CMS):** la agencia federal a cargo de Medicare. En el Capítulo 2, Sección G, página 26, se explica cómo comunicarse con los CMS.

**Queja:** 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 una queja” es “presentar una queja formal”.

**Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (por sus siglas en inglés, CORF):** 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.

**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 162, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Medicamentos cubiertos:** el término que utilizamos para referirnos a todos los medicamentos que requieren receta médica cubiertos por nuestro plan.

**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 los de venta libre, los equipos y los demás servicios cubiertos por nuestro plan.

**Capacitación en asuntos culturales:** educación que ofrece a nuestros proveedores de atención de salud capacitación adicional para entender mejor sus antecedentes, sus valores y sus creencias, para adaptar los servicios a sus necesidades sociales, culturales y de idioma.

**Cancelación de la afiliación:** el proceso para cancelar su afiliación a nuestro plan. La cancelación de la afiliación puede ser voluntaria (por su propia decisión) o involuntaria (ajena a su propia decisión).

**Niveles de los medicamentos:** grupos de medicamentos de nuestra Lista de Medicamentos. Los medicamentos genéricos, de marca o de venta libre son ejemplos de niveles de medicamentos. Cada medicamento de la Lista de Medicamentos pertenece a uno de tres niveles.

**Equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME):** ciertos artículos que el médico le indica 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.

**Emergencia:** es una afección médica que una persona prudente con un conocimiento promedio sobre salud y medicina consideraría tan grave que, de no recibir atención médica inmediata, podría producir la muerte, una disfunción grave de una parte o un órgano del cuerpo, daños funcionales de una parte del cuerpo o, en el caso de una mujer embarazada, poner en grave peligro su salud física o mental o la del bebé por nacer. Los síntomas médicos de una emergencia incluyen dolor intenso, dificultad para respirar o sangrado que no se detiene.

**Atención de emergencia:** servicios cubiertos proporcionados por un proveedor capacitado para brindar servicios de emergencia y aquellos necesarios para tratar una emergencia médica.

**Excepción:** un permiso para recibir cobertura para un medicamento que, normalmente, no está cubierto o para utilizar el medicamento sin determinadas reglas y limitaciones.

**Ayuda Adicional:** 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 Ayuda adicional también se denomina “Subsidio por ingreso bajo” o “LIS”.

**Audiencia imparcial:** su oportunidad de hablar sobre su problema ante un tribunal y demostrar que tomamos la decisión incorrecta

**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 que un medicamento de marca. En general, es más económico y tiene la misma eficacia que el medicamento de marca.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Queja formal:** una queja que usted presenta sobre nosotros o sobre alguno de los proveedores o las farmacias de nuestra red. Se incluyen las quejas por la calidad de su atención.

**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.

**Evaluación de salud:** es una revisión del historial médico y la afección actual de una persona inscrita. Se utiliza para determinar el estado de salud del paciente y cómo puede cambiar en el futuro.

**Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar:** 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.

**Cuidado de enfermos 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.

- Una persona inscrita que tiene una enfermedad terminal tiene derecho a elegir un centro de cuidado de enfermos terminales.
- Un equipo de profesionales y cuidadores especialmente capacitados brindan atención integral para la persona, incluidas sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales.
- MeridianComplete debe brindarle una lista de proveedores de centros de cuidado de enfermos terminales de su área geográfica.

**Facturación incorrecta o inadecuada:** se produce cuando un proveedor (como un médico o un hospital) le factura una cantidad que supera el monto de costo compartido del plan por los servicios. Muestre su tarjeta de identificación de afiliado a MeridianComplete para obtener cualquier servicio o surtir sus recetas médicas. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si recibe alguna factura que no comprende.

Debido a que con MeridianComplete se paga el costo total de sus servicios, usted no debe pagar ningún costo compartido. Los proveedores no deberían facturarle a usted estos servicios.

**Paciente internado:** 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.

**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 Formulario.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés):** los servicios y apoyo a largo plazo incluyen exenciones de atención a largo plazo y servicios comunitarios y en el hogar (HCBS, por sus siglas en inglés). Estas exenciones pueden ofrecer servicios que lo ayudarán a permanecer dentro de su hogar y comunidad.

**Subsidio por ingreso bajo (por sus siglas en inglés, LIS):** Consulte “Ayuda Adicional”.

**Medicaid (o Ayuda 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 27, para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

**Médicamente necesario:** describe los servicios necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una afección médica, o para mantener su estado de salud actual. Esto incluye la atención que evita que ingrese en un hospital o una casa de reposo. También significa que los servicios, los suministros o los medicamentos cumplen con los estándares aceptados por la práctica médica o, de lo contrario, son necesarios según las reglas de cobertura actuales de Medicare o Medicaid de Illinois. El término “médicamente necesario” se refiere a todos los servicios cubiertos que están dentro de lo razonable y que son necesarios para proteger la vida, prevenir una enfermedad grave o una discapacidad, o para aliviar un dolor intenso mediante el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad, dolencia o lesión.

**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 Medicare Original o un plan de atención administrada (consulte “Plan de salud”).

**Plan Medicare Advantage:** un programa de Medicare, también llamado “Medicare Parte C” o “Planes MA”, que ofrece planes a través de compañías privadas. Medicare les paga a estas compañías por cubrir sus beneficios de Medicare.

**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.

**Persona inscrita en Medicare y Medicaid:** una persona que reúne los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid. Una persona inscrita en Medicare y Medicaid también se denomina “individuo con doble elegibilidad”.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**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 de enfermos terminales médicamente necesarios.

**Medicare Parte B:** el programa de Medicare que cubre 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 plan Medicare Advantage.

**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 Medicaid. MeridianComplete incluye 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. Medicaid puede cubrir algunos de estos medicamentos.

**Afiliado (afiliado a nuestro plan o afiliado al plan):** una persona que tiene Medicare y 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.

**Manual del Afiliado y divulgación de información:** 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.

**Departamento de Servicios al Afiliado:** un departamento dentro de nuestro plan, responsable de responder sus preguntas sobre afiliación, beneficios, quejas formales y apelaciones. Consulte el Capítulo 2, Sección A, página 16, para obtener información sobre cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado.

**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 mayoría de los casos, sus recetas médicas están cubiertas únicamente si se surten en una de las farmacias de nuestra red.

**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.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



- 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”.

**Casa de reposo o centro de enfermería:** un lugar donde se brinda atención a personas que no pueden recibirla en su hogar, pero que tampoco necesitan permanecer en el hospital.

**Defensoría:** una oficina en su estado que actúa como defensor en su representación. Puede responder preguntas si tiene un problema o una queja, y puede ayudarlo a entender qué debe hacer. Sus servicios son gratuitos. Puede obtener más información acerca de la defensoría en el Capítulo 2, Sección J, página 29, y en el Capítulo 9, Sección A, página 160, de este manual.

**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 162, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

**Medicare Original (Medicare tradicional o pago por servicio de Medicare):**

Medicare Original es ofrecido por el Gobierno. Conforme a Medicare Original, 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 de salud que acepte Medicare. Medicare Original está compuesto de dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico).
- Medicare Original está disponible en todo Estados Unidos.
- Si no quiere pertenecer a nuestro plan, puede elegir Medicare Original.

**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.

**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 D, página 35, encontrará más información sobre los proveedores o los centros fuera de la red.

**Medicamentos de venta libre:** todo medicamento o medicina que una persona puede comprar sin una receta médica emitida por un profesional de la salud.

**Parte A:** consulte “Medicare Parte A”.

**Parte B:** consulte “Medicare Parte B”.

**Parte C:** consulte “Medicare Parte C”.

**Parte D:** consulte “Medicare Parte D”.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**Medicamentos de la Parte D:** Consulte “Medicamentos de Medicare Parte D”.

**Información médica personal (también llamada información médica protegida, por sus siglas en inglés, PHI):** 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 MeridianComplete para obtener más información sobre cómo MeridianComplete protege, utiliza y divulga su PHI, y sus derechos en relación con su PHI.

**Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés):** su proveedor de atención primaria 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 atención primaria antes que a cualquier otro proveedor de atención de salud.
- Consulte el Capítulo 3, Sección D, página 35, para obtener información sobre cómo recibir atención de proveedores de atención primaria.

**Autorización previa:** es una aprobación de MeridianComplete 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 MeridianComplete no cubra los servicios o los medicamentos.

Algunos de los servicios médicos de la red solo tienen cobertura si su médico u otro proveedor de la red obtienen la autorización previa de nuestro plan.

- Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están indicados en la Tabla de Beneficios del Capítulo 4, Sección D, página 55.

Algunos medicamentos están cubiertos solo si obtiene una autorización previa de nuestra parte.

- Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en la *Lista de Medicamentos Cubiertos*.

**Prótesis y aparatos ortóticos:** 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.

**Organización para el Mejoramiento de la Calidad (por sus siglas en inglés, QIO):** 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 25, para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO de su estado.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



**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.

**Remisión:** remisión quiere decir que su proveedor de atención primaria (PCP) debe otorgarle una aprobación antes de que usted consulte a otro proveedor que no sea su PCP. Si no obtiene la aprobación, es posible que MeridianComplete 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 D, página 35, y acerca de los servicios que necesitan remisiones en el Capítulo 4, Sección D, página 55.

**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 55, para obtener más información sobre los servicios de rehabilitación.

**Área de servicio:** el área geográfica donde un plan de salud acepta afiliados si la afiliación es limitada según el lugar donde viven las personas. 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 servicio se pueden inscribir en MeridianComplete.

**Centro de enfermería especializada (por sus siglas en inglés, SNF):** un centro de enfermería que cuenta con el personal y el equipo necesarios para brindarle atención de enfermería especializada y, en la mayoría de los casos, servicios de rehabilitación especializados y otros servicios de salud relacionados.

**Atención en un centro de enfermería especializada:** la atención de enfermería especializada y los servicios de rehabilitación proporcionados diariamente y de manera continua en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención de enfermería especializada incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que pueden ser proporcionados por médicos o enfermeros registrados.

**Especialista:** un médico que proporciona atención de salud para una enfermedad o una parte del cuerpo específicas.

**Agencia estatal de Medicaid:** es el Departamento de Atención de Salud y Servicios Familiares de Illinois.

**Terapia escalonada:** una regla de cobertura que exige que usted primero pruebe otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que solicita.

**Ingreso Suplementario del Seguro Social (por sus siglas en inglés, SSI):** 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.

**Atención requerida de urgencia:** la atención que usted recibe por una enfermedad, lesión o afección repentina que no es una emergencia, pero que requiere atención de inmediato. Puede recibir atención requerida de urgencia de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no pueda comunicarse con ellos.

---

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



### Language Services

**ATTENTION:** If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**UWAGA:** Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**注意:** 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請電1-855-580-1689 (TTY: 711)。

**주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-580-1689 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**PAUNAWA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**ملحوظة:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-580-1689 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

**ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**सुचना:** જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**خبردار:** اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**ATTENZIONE:** In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**ध्यान दें:** यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-580-1689 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**ATTENTION:** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-580-1689 (ATS: 711).

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-580-1689 (TTY: 711).

**Si tiene alguna pregunta,** llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información,** visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).



## Departamento de Servicios al Afiliado de MeridianComplete

<p><b>POR TELÉFONO</b></p>	<p>1-855-580-1689</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p> <p>El Departamento de Servicios al Afiliado cuenta, además, con servicios de intérprete de idiomas gratuitos disponibles para las personas que no hablan español.</p>
<p><b>TTY</b></p>	<p>711</p> <p>Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades de audición o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil.</p>
<p><b>POR FAX</b></p>	<p>1-833-415-2232</p>
<p><b>POR CORREO</b></p>	<p>MeridianComplete</p> <p>PO Box 733</p> <p>Elk Grove Village, IL 60009-0733</p>
<p><b>SITIO WEB</b></p>	<p><a href="http://mmp.ilmeridian.com">mmp.ilmeridian.com</a></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a MeridianComplete al 1-855-580-1689 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Es posible que los fines de semana y los feriados nacionales le pidan que deje un mensaje. Lo llamaremos el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite [mmp.ilmeridian.com](http://mmp.ilmeridian.com).

