

METROPLUS 2023

ULTRACARE PLAN (HMO-DSNP)

RESUMEN DE BENEFICIOS



Este es un resumen de los servicios de salud y medicamentos cubiertos por MetroPlus UltraCare Plan (HMO-DSNP) del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

✓ MetroPlusHealth

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). Contiene respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

Tabla de contenidos

A. Descargos de responsabilidad.....	2
B. Preguntas frecuentes.....	3
C. Información general de los servicios.....	8
D. Servicios adicionales que cubre MetroPlus UltraCare (D-SNP)	27
E. Beneficios cubiertos fuera de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)	27
F. Servicios no cubiertos por MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) (exclusiones).....	28
G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan.....	28
H. Cómo presentar un reclamo o apelar un servicio denegado	32
I. ¿Qué debe hacer si sospecha de fraude?.....	32



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Esto es solo un resumen. Lea la *Evidencia de cobertura* para obtener una lista completa de los beneficios. Una copia de la *Evidencia de Cobertura* se incluye en nuestro sitio web en metroplusmedicare.org. También puede llamar a Servicios al Miembro a uno de los números listados a continuación para solicitar el envío por correo de la *Evidencia de Cobertura*.

- MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) es un plan HMO con contrato de Medicare. La inscripción en MetroPlus UltraCare depende de la renovación del contrato.
- MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) es un plan de Medicaid Advantage Plus (MAP) para personas que califican para ambos servicios Medicare y beneficios completos de Medicaid y que necesitan servicios coordinados comunitarios a largo plazo en un entorno hogareño. Este plan cubrirá la mayoría de sus servicios de Medicare y Medicaid.
- Los beneficios pueden cambiar el 1 de enero de cada año.
- La información de beneficios proporcionada no incluye todos los servicios que cubrimos ni todas las limitaciones y exclusiones. Para obtener una lista completa de los servicios que cubrimos, solicite la *Evidencia de cobertura* contactando a Servicios al Miembro (los números de teléfono figuran en este folleto y en el *Manual del miembro*).
- Su prima mensual dependerá de su nivel de subsidio para bajos ingresos llamado (“Ayuda Adicional”).
- MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) cuenta con una red de médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores. Si acude a proveedores que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague esos servicios. Puede ver el Directorio de proveedores y farmacias del plan y la *Evidencia de cobertura* en metroplusmedicare.org o llámenos y le enviaremos una copia del directorio.
- Cubrimos los medicamentos de la Parte D.
- Cuando completa una solicitud de inscripción para MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP), puede informarnos si desea recibir los materiales del plan en un idioma que no sea el inglés o en un formato alternativo, como letra grande, braille o audio.
- Tomaremos nota del idioma y/o formato que prefiera para futuros envíos. Si desea cambiar la forma en que recibe los materiales, puede solicitar el cambio en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro al 866.986.0356 (TTY: 711), las 24 horas al día, los 7 días a la semana. La llamada es gratuita.
- Si desea cambiar su información de contacto, puede solicitar el cambio en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro al 866.986.0356 (TTY: 711), las 24 horas al día, los 7 días a la semana. La llamada es gratuita.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

- Puede obtener este documento en otros formatos sin costo, como en letra grande, en Braille o audio. Llame al 866.986.0356 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

Puede leer el manual *Medicare y Usted*. Todos los años durante el otoño, se les envía por correo este folleto a las personas con Medicare. Incluye un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, además de las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Si no tiene una copia de este folleto, puede acceder al mismo en línea en el sitio web de Medicare ([medicare.gov](https://www.medicare.gov)) o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (800.633.4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 877.486.2048.

B. Preguntas frecuentes

La siguiente tabla detalla las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Medicaid Advantage Plus (MAP/HMO) + plan de doble elegibilidad para necesidades especiales (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP)?	<p>Nuestro plan MAP es una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) alineada con un Plan de Elegibilidad Doble (Medicaid y Medicare) para Necesidades Especiales (Dual Special Needs Plan, D-SNP). Nuestro plan combina sus servicios de atención domiciliaria y de atención a largo plazo de Medicaid y sus servicios de Medicare. Combina a sus médicos, hospitales, farmacias, atención domiciliaria, atención en hogares de reposo, atención de salud conductual (servicios de salud mental y de consumo de sustancias), y otros proveedores de atención médica en un sistema de atención médica coordinado. También cuenta con administradores de atención para ayudarlo a administrar todos sus proveedores y servicios. Todos trabajan juntos para brindarle los cuidados que usted necesita.</p> <p>Nuestro plan MAP se llama MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP).</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid en MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) que obtengo ahora?	<p>Si viene a MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) de Original Medicare u otro plan de Medicare, es posible que reciba beneficios o servicios de manera diferente. Obtendrá la mayoría de los beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP).</p> <p>Cuando se inscribe en MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP), usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Atención individualizado para abordar sus necesidades de salud y apoyo, que refleje sus preferencias y objetivos personales. Si toma medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal, y nosotros lo(a) ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) para cubrir su medicamento si es médicamente necesario.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo consultar a los mismos proveedores de atención médica que veo ahora?	<p>Ese suele ser el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) y tienen un contrato con nosotros, puede seguir acudiendo a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores con un acuerdo con nosotros se encuentran “dentro de la red”. Debe utilizar los proveedores de la red de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP).• Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera de la red de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). Se pueden aplicar otras excepciones. <p>Para saber si sus proveedores están en la red del plan, llame a Servicios al Miembro al 866.986.0356, TTY: 711, o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). También puede visitar nuestro sitio web en metroplusmedicare.org para obtener la lista más actualizada.</p> <p>Si MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un Plan de Atención Individualizado para abordar sus necesidades. Puede seguir usando los proveedores que usa ahora durante 90 días o hasta que se complete su Plan de Atención Individualizado.</p>
¿Qué es un Administrador de Cuidados?	<p>Un administrador de atención es su principal persona de contacto en nuestro plan. Esta persona ayuda a coordinar a todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesita.</p> <p>Los miembros pueden tener un Administrador de Atención que trabaje para el plan, así como un Administrador de Atención especializado de Health Home/Health Home Plus (consulte la sección E, <i>Beneficios cubiertos fuera de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)</i>), en la página 21.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyos administrados de largo plazo (Managed Long Term Services and Supports, MLTSS)?	Los servicios y apoyos administrados a largo plazo (Managed Long Term Services and Supports, MLTSS) son ayudas para las personas que necesitan asistencia con las tareas cotidianas, como darse un baño, vestirse, prepararse la comida y tomar los medicamentos. A menudo, estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero también se pueden brindar en un hogar de ancianos u hospital cuando sea necesario. Los MLTSS se encuentran disponibles para miembros que cumplan con ciertos requisitos clínicos y financieros.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) puede brindarlo?	Nuestros proveedores de la red serán los encargados de proporcionar la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, como por falta de personal con la experiencia necesaria y/o disponibilidad para brindar servicios, MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) cubrirá los servicios brindados por un proveedor fuera de la red.
¿Dónde se encuentra disponible MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)?	El área de servicio de este plan incluye los siguientes condados: New York (Manhattan), Kings (Brooklyn), Bronx, Richmond (Staten Island) y Queens. Debe vivir en esta área para inscribirse al plan.
¿Qué es autorización previa?	<p>Autorización previa significa que debe obtener la aprobación de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) antes de que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) cubra un servicio, artículo o medicamento específico o un proveedor fuera de la red. Es posible que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) no cubra el servicio, artículo o medicamento si no obtiene una aprobación previa. Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que obtenga aprobación primero. MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) puede proporcionarle una lista de servicios o procedimientos que requieren que obtenga una autorización previa de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) antes de que se brinde el servicio.</p> <p>Consulte el capítulo 3 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte el Cuadro de Beneficios en el capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para saber qué servicios requieren una autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es una remisión?	<p>Una remisión significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación antes de que pueda usar especialistas u otros proveedores en la red del plan. Si no obtiene la aprobación, es posible que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) no cubra los servicios. No necesita una remisión para ver a ciertos especialistas, como los especialistas en salud de la mujer.</p> <p>MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que obtenga una remisión de su PCP antes de que se brinde el servicio. Para obtener más información sobre cuándo es necesaria una remisión, llame a Servicios al Miembro al 866.986.0356, TTY: 711, o consulte el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de cobertura</i>.</p>
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) como miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)?	<p>No. Usted no pagará primas mensuales a MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) por su cobertura de salud.</p> <p>Además, Medicaid pagará la prima de la Parte B de Medicare por usted.</p>
¿Debo pagar un deducible como miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)?	<p>No, no tiene que pagar deducibles en MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP).</p>
¿Cuál es el monto máximo de desembolso personal que pagaré por los servicios médicos como miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)?	<p>No hay costos compartidos para los servicios médicos en MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP), por lo que sus costos de desembolso personal anuales serán de \$0.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

C. Información general de los servicios

La siguiente tabla es un vistazo rápido de los servicios que puede necesitar, y de las normas sobre los beneficios.

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Usted necesita atención en hospital	Atención para pacientes hospitalizados	\$0	<p>Excepto en caso de emergencia, su proveedor de atención médica debe informarle al plan sobre su hospitalización.</p> <p>Cubierto por Medicaid hasta 365 días por año (366 en el caso de años bisiestos) según sea médicamente necesario.</p> <p>Se requiere una autorización previa.</p>
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (incluido el tratamiento ambulatorio por parte de un médico o un cirujano)	\$0	Estos son servicios médicamente necesarios en el departamento de atención ambulatoria de un centro hospitalario para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.
	Servicios de un centro quirúrgico ambulatorio (ambulatory surgical center, ASC)	\$0	<p>Se requiere una remisión.</p> <p>Se pueden aplicar reglas de autorización previa.</p>
Es mejor utilizar un proveedor de atención médica	Consultas médicas (incluyendo visitas a Proveedores de Atención Primaria y especialistas)	\$0	Se requiere una remisión para consultas a especialistas.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
(Este servicio continúa en la siguiente página).	Consulta por una lesión o enfermedad	\$0	Se requiere una remisión para consultas a especialistas.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Es mejor utilizar un proveedor de atención médica (continuación).	Atención preventiva (cuidados para que no se enferme, tales como vacunas contra la gripe y otras inmunizaciones)	\$0	No se requiere una remisión. No se requiere una autorización previa.
	Consultas de bienestar, tal como un examen físico	\$0	No se requiere una remisión.
	Visita preventiva “Bienvenido a Medicare” (solo una vez)	\$0	
Usted necesita cuidados de emergencia	Servicios de la sala de emergencias, incluidas las emergencias de salud mental en Programas Integrales de Emergencia Psiquiátrica (Comprehensive Psychiatric Emergency Programs, CPEP)	\$0	Puede usar cualquier sala de emergencias o CPEP si razonablemente cree que necesita atención de emergencia. No necesita una autorización previa y no es necesario que pertenezca a la red. Los servicios de la sala de emergencias NO están cubiertos fuera de los EE. UU. y sus territorios, excepto en circunstancias limitadas. Comuníquese con el plan para conocer los detalles.
	Servicios de necesidad urgente	\$0	Los servicios de necesidad urgente no califican como atención de emergencia. No necesita una autorización previa y no es necesario que pertenezca a la red. Los servicios de necesidad urgente NO están cubiertos fuera de los EE. UU. y sus territorios, excepto en circunstancias limitadas. Comuníquese con el plan para conocer los detalles.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Usted necesita pruebas médicas	Análisis de laboratorio, tal como análisis de sangre	\$0	Se requiere una remisión. Se requiere una autorización previa para ciertas pruebas genéticas.
	Rayos X u otras imágenes, tales como TAC	\$0	Se requiere una remisión. Se requiere autorización para realizar TC/IRM/ARM y TEP.
	Pruebas de detección, tales como pruebas para detectar cáncer	\$0	Se requiere una remisión. Se requiere autorización para realizar TC/IRM/ARM y TEP.
Usted necesita servicios de audición (Este servicio continúa en la siguiente página).	Exámenes de detección de audición (incluyendo los exámenes de audición de rutina)	\$0	Se requiere una remisión. Servicios médicamente necesarios para aliviar la discapacidad causada por la pérdida o el deterioro de la audición incluyendo exámenes y pruebas de audiología. Se requiere autorización previa para los servicios de audición cubiertos por Medicaid.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
<p>Usted necesita servicios de audición (continuación)</p>	<p>Audífonos (así como adaptaciones y accesorios y suministros asociados)</p>	<p>\$0</p>	<p>Servicios y productos médicamente necesarios para aliviar la discapacidad causada por la pérdida o el deterioro de la audición. Los servicios incluyen la selección, adaptación y entrega de audífonos; revisiones de audífonos después de la entrega, evaluaciones de conformidad y reparaciones de audífonos; servicios de audiología, incluso exámenes y pruebas, evaluaciones de audífonos y recetas de audífonos o recomendaciones según lo médicamente indicado; y productos para audífonos, incluso audífonos, moldes auriculares, accesorios especiales y repuestos.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de audición cubiertos por Medicaid.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
<p>Usted necesita atención dental</p>	<p>Servicios odontológicos (incluidos, entre otros, exámenes y limpiezas de rutina, radiografías, empastes, coronas, extracciones, dentaduras postizas y atención endodóntica y periodontal)</p>	<p>\$0</p>	<p>Servicios dentales cubiertos por Medicaid, incluyendo la atención preventiva necesaria, eliminación del sarro y demás atención dental de rutina, servicios y suministros y prótesis dentales para aliviar una afección médica grave.</p> <p>Se requiere una autorización previa.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios odontológicos quirúrgicos ambulatorios o para pacientes internados cubiertos por Medicaid.</p>

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
	<p>Servicios de cuidado de la vista (incluyendo exámenes oculares anuales)</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere una remisión.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Usted necesita atención oftalmológica	Anteojos o lentes de contacto	\$0	<p>Se requiere una remisión.</p> <p>Los servicios cubiertos por Medicaid incluyen servicios prestados por optometristas, oftalmólogos y dispensadores oftálmicos, incluyendo anteojos, lentes de contacto médicamente necesarios y lentes de policarbonato, ojos artificiales (en existencia o hechos a medida), ayudas para visión deficiente y servicios de baja visión. La cobertura también incluye la reparación o el reemplazo de partes.</p> <p>Las monturas aprobadas por Medicaid están cubiertas. El cambio de anteojos se limita a cada dos (2) años, a menos que sea médicamente necesario o que los anteojos se pierdan, dañen o, destruyan.</p> <p>Puede que se requiera una autorización previa para determinados servicios oftalmológicos cubiertos por Medicaid.</p>
	Otra atención oftalmológica (incluido el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y afecciones oculares)	\$0	<p>Se requiere una remisión.</p> <p>Los servicios cubiertos por Medicaid incluyen exámenes para refracción limitados a cada dos (2) años, a menos que de otra manera se justifique como médicamente necesario.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
<p>Usted padece un trastorno de salud mental</p>	<p>Atención de salud mental para pacientes hospitalizados (servicios de salud mental a largo plazo, incluidos servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico, hospital general, unidad psiquiátrica de un hospital de cuidados agudos, centro de atención a corto plazo (Short Term Care Facility, STCF) u hospital de acceso crítico)</p>	<p>\$0</p>	<p>Todos los afiliados están cubiertos por el plan de hospitalización de pacientes agudos en un hospital general, independientemente del diagnóstico o tratamiento de ingreso.</p> <p>Excepto en caso de emergencia, su proveedor de atención médica debe informarle al plan sobre su hospitalización.</p> <p>Se requiere Aviso de admisión (Notice of Admission, NOA).</p>
	<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios (que incluye, entre otros, asesoramiento y terapia clínica, apoyo entre pares, rehabilitación psicosocial, administración de medicamentos, psicoeducación familiar y modelos de atención ambulatorios intensivos)</p> <p>(Nota: Esta no es una lista completa de los servicios de salud mental ampliados para pacientes ambulatorios del plan. Llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen al final de esta página, o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener información adicional).</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios pueden ser proporcionados por cualquier agencia proveedora autorizada, designada o aprobada por una OMH, o un psiquiatra o médico certificado por el estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero especializado, asistente médico, psiquiatra, psicólogo de la red de profesionales independientes (Independent Practitioner Network, IPN), o enfermero de práctica avanzada (Advanced Practice Nurse, APN) otro profesional en la atención de la salud mental calificado, según lo permitan las leyes estatales aplicables.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

<p>Tiene una crisis de salud mental o de consumo de sustancias</p>	<p>Servicios móviles para situaciones de crisis (evaluación por teléfono o respuesta de equipo móvil para situaciones de crisis); estabilización de crisis residencial a corto plazo (para crisis de salud mental)</p>	<p>\$0</p>	<p>Cualquier crisis móvil aprobada o proveedor con licencia para tratamiento residencial en situaciones de crisis en el estado de Nueva York.</p> <p>Se requiere autorización para la estabilización residencial para situaciones de crisis a corto plazo.</p>
<p>Necesidad de salud o problema</p>	<p>Servicios que usted puede necesitar</p>	<p>Sus costos para proveedores de la red</p>	<p>Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)</p>
<p>Usted padece un trastorno de salud mental o de consumo de sustancias</p>	<p>Servicios de Recuperación y Empoderamiento Orientados a la Comunidad (Community Oriented Recovery and Empowerment, CORE) (que son apoyos móviles para la salud conductual centrados en la persona y orientados a la recuperación. Los servicios CORE desarrollan habilidades y autoeficacia que promueven y facilitan la participación e independencia de la comunidad).</p> <p>(Nota: Para obtener más información sobre los servicios CORE y determinar si es elegible para recibirlos, llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen al final de esta página, o lea la <i>Evidencia de cobertura</i>).</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios CORE se encuentran disponibles para los miembros que cumplan con ciertos requisitos clínicos. Cualquiera puede remitir o autorremitirse a los Servicios CORE.</p> <p>Se requiere una remisión.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

<p>Usted tiene un problema de consumo de sustancias</p>	<p>Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias para pacientes hospitalizados y ambulatorios (incluidos, entre otros, desintoxicación y manejo de la abstinencia, servicios residenciales a corto plazo, servicios de centros de tratamiento residencial y tratamiento asistido con fármacos con metadona)</p> <p>(Nota: Esta no es una lista completa de los servicios ampliados para trastornos por consumo de sustancias del plan. Llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen al final de esta página, o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener información adicional).</p>	<p>\$0</p>	<p>Para los pacientes hospitalizados se requiere un Aviso de admisión (Notice of Admission, NOA) para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias.</p> <p>Los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios incluyen visitas individuales y grupales cubiertas por Medicaid. El miembro puede auto-remitirse para una evaluación por parte de un proveedor de la red en un período de doce (12) meses.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios.</p>
<p>Necesidad de salud o problema</p>	<p>Servicios que usted puede necesitar</p>	<p>Sus costos para proveedores de la red</p>	<p>Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)</p>
<p>Usted necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarle</p>	<p>Atención de enfermería especializada</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere una autorización previa.</p>
	<p>Hogar de reposo</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere una autorización previa.</p>
	<p>Cuidado de custodia (atención a largo plazo en un centro de enfermería)</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios están cubiertos para aquellas personas que cumplen con el nivel de atención de un centro de enfermería y cuyas metas de rehabilitación se han cumplido o se han interrumpido sin un plan de alta a la comunidad dentro de los 180 días posteriores a la admisión.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

<p>Usted necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o accidente</p>	<p>Terapia ocupacional, o terapia del habla (ambulatoria o en el hogar)</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere una remisión para Terapia ocupacional.</p> <p>Se requiere autorización para más de 10 visitas al año.</p>
<p>Usted necesita ayuda para llegar a los servicios de salud</p>	<p>Transporte de emergencia</p>	<p>\$0</p>	<p>Transporte de emergencia cubierto por Medicaid con el propósito de que una persona reciba servicios hospitalarios en caso de padecer de una afección grave, que represente una amenaza para la vida o sea potencialmente discapacitante que requiere de la prestación de servicios de emergencia mientras el paciente está siendo transportado. Incluye el transporte al departamento de emergencias de un hospital generado por una llamada al "911".</p>
	<p>Servicios de ambulancia</p>	<p>\$0</p>	<p>Se necesita autorización previa para los servicios que no son de emergencia.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o trastorno (Este servicio continúa en la siguiente página).	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (incluidos los administrados por su proveedor en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos)	\$0	Para obtener más información sobre estos medicamentos, lea la <i>Evidencia de cobertura</i> . Se requiere autorización.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

	<p>Medicamentos recetados de la Parte D de Medicare</p> <p>Nivel 1: Medicamentos genéricos o de marca</p>	\$0	<p>Pueden existir limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) en metroplusmedicare.org para obtener mayor información.</p> <p>MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) puede requerir que usted pruebe primero un medicamento para tratar su afección antes de que cubramos otro medicamento para esa afección.</p> <p>Algunos medicamentos tienen límites de cantidad.</p> <p>Su proveedor debe obtener autorización previa de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) para ciertos medicamentos.</p> <p>Debe usar ciertas farmacias para una cantidad muy limitada de medicamentos, debido a requisitos de manejo especial, coordinación de proveedores o educación del paciente que la mayoría de las farmacias de su red no pueden cumplir. Estos medicamentos se enumeran en la Lista de medicamentos cubiertos en el sitio web del plan, en materiales impresos y en el Buscador de planes de medicamentos recetados de Medicare en medicare.gov/plan-compare.</p>
--	---	-----	--



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o trastorno (continuación)	Medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC)	\$0	Pueden existir limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos.
	Medicamentos para la diabetes	\$0	
Usted necesita cuidado de los pies	Servicios de podología (incluyendo exámenes de rutina)	\$0	<p>Se requiere una remisión.</p> <p>Servicios de podología cubiertos por Medicaid, incluida la atención de afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores, según sea médicamente necesario.</p> <p>Para el cuidado de los pies de rutina hasta cuatro (4) visitas por año.</p>
	Servicios ortopédicos	\$0	
Usted necesita equipo médico duradero (EMD) o suministros	<p>Sillas de ruedas, nebulizadores, muletas, andadores con ruedas, andadores y equipos y suministros de oxígeno, por ejemplo</p> <p>(Nota: Esta no es una lista completa de los EMD o suministros cubiertos. Llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen al final de esta página, o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener información adicional).</p>	\$0	<p>Se requiere autorización.</p> <p>Debe ser ordenado por un profesional calificado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Usted necesita servicios de interpretación	Intérprete de lengua hablada	\$0	
	Intérprete de lenguaje de señas	\$0	
Otros servicios cubiertos (Estos servicios continúan en la siguiente página).	Acupuntura	\$0	<p>Se requiere una remisión.</p> <p>Se requiere autorización.</p> <p>Cubierto por Medicare para tratar dolor lumbar crónico.</p> <p>La acupuntura médicamente necesaria se limita a 20 sesiones de tratamiento por año.</p>
	Coordinación de los cuidados	\$0	
	Servicios quiroprácticos	\$0	Se requiere una remisión.
	Cubierto por Medicaid para manipulación de la columna vertebral para corregir una subluxación, cuando sea proporcionada por quiroprácticos u otros proveedores calificados.		



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

	Servicios de detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (Early and Periodic Screening Diagnosis and Treatment, EPSDT) (incluidos exámenes preventivos, exámenes médicos, exámenes y servicios de la vista y la audición, inmunizaciones, detección de plomo y servicios de enfermería privada)	\$0	El EPSDT es para miembros menores de 21 años de edad.
--	---	-----	---



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Otros servicios cubiertos (continuación)	Planificación familiar	\$0	Los servicios de planificación familiar proporcionados por proveedores fuera de la red están cubiertos directamente por el pago por servicio de Medicaid. No se requiere una remisión.
	Atención de cuidados paliativos	\$0	Cubierto por Original Medicare
	Mamografías	\$0	Medicaid cubre exámenes de detección anuales para personas de 40 años o mayores. No se requiere una remisión.
	Servicios y apoyos administrados a largo plazo (Managed Long Term Services and Supports, MLTSS) (incluidos, entre otros, servicios de vida asistida; terapia cognitiva, del habla, ocupacional y física; servicios de tareas domésticas; comidas a domicilio; modificaciones residenciales [como la instalación de rampas o asideros]; modificaciones de vehículos; atención social diurna para adultos; y transporte no médico)	\$0	MLTSS brinda servicios a los miembros que necesitan el nivel de atención que normalmente se brinda en un centro de enfermería y les permite obtener la atención necesaria en un entorno residencial o comunitario. MLTSS se encuentra disponible para todos los miembros. En el Plan de Atención Individualizado aprobado del miembro se indica la autorización de servicio específica, incluida la cantidad.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

	Atención médica diurna (incluidos los servicios preventivos, de diagnóstico, terapéuticos y de rehabilitación bajo supervisión médica y de enfermería en un entorno de atención ambulatoria)	\$0	La atención médica diurna se brinda para satisfacer las necesidades de las personas con impedimentos físicos y/o cognitivos a fin de apoyar su vida en la comunidad.
--	--	-----	--



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

Necesidad de salud o problema	Servicios que usted puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Otros servicios cubiertos (continuación)	Asistencia para el cuidado personal (Personal Care Assistance, PCA) (asistencia con actividades de la vida diaria como bañarse, vestirse, usar el baño, ir de compras, cocinar, incluidas las tareas relacionadas con la salud realizadas por una persona calificada en el hogar de un miembro, bajo la supervisión de una enfermera profesional registrada, como certificado por un médico de acuerdo con el plan de atención escrito de un miembro)	\$0	Asistencia médicamente necesaria cubierta por Medicaid con actividades tales como higiene personal, vestirse y alimentarse, y actividades funcionales de apoyo nutricional y ambiental. Incluye asistencia médicamente necesaria con actividades de la vida diaria (AVD), actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD) y tareas relacionadas con la salud a través de asistencia práctica, supervisión y/o indicaciones. Se requiere remisión para la asistencia de cuidado personal cubierta por Medicaid. Se requiere autorización previa para la asistencia de cuidado personal cubierta por Medicaid.
	Servicios de prótesis	\$0	Se requiere una autorización previa.
	Servicios para ayudar a manejar su enfermedad	\$0	Es posible que se requiera autorización previa para ciertos servicios.

El resumen de beneficios anterior se proporciona únicamente con fines informativos. Para más información acerca de sus beneficios, puede leer la *Evidencia de cobertura* de MetroPlus UltraCare (D-SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (D-SNP) a los números que figuran al final de esta página.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

D. Servicios adicionales que cubre MetroPlus UltraCare (D-SNP)

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al 866.986.0356, TTY: 711, o lea la *Evidencia de cobertura* para averiguar acerca de otros servicios cubiertos.

Servicios adicionales que cubre MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)	Sus costos
Tarjeta Flex: los miembros recibirán una tarjeta Flex de \$400 por año que se puede usar para modificaciones y dispositivos de seguridad para el hogar y el baño, equipos telefónicos, servicios y el pago de servicios públicos.	\$0
Vales de comida saludable: los miembros autorizados pueden recibir hasta \$100 por trimestre en vales de comida que pueden usar para comprar alimentos saludables frescos de proveedores participantes.	\$0
Beneficio de acondicionamiento físico: a los miembros se les reembolsará hasta \$250 cada seis meses para la membresía en gimnasios autorizados.	\$0

E. Beneficios cubiertos fuera de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al 866.986.0356, TTY: 711, para obtener información sobre otros servicios no cubiertos por MetroPlus UltraCare Plan (HMO D-SNP) pero disponibles a través de pago por servicio de Medicaid.

Otros servicios cubiertos directamente por el pago por servicio de Medicaid	Sus costos
Transporte que no sea de emergencia (de rutina) (incluidos los vehículos de asistencia móvil (mobile assistance vehicles, MAV)); ambulancia de soporte vital básico (basic life support, BLS) que no es de emergencia (camilla); y servicios de transporte en vehículos de alquiler/transporte público (como helicópteros y autobuses) para el transporte de un miembro de un hogar a un hogar de apoyo o un hogar de apoyo familiar.	\$0
CSS (Servicios de Apoyo Comunitario)	\$0



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

F. Servicios no cubiertos por MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) (exclusiones)

Nuestro plan no cubre los siguientes servicios. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al 866.986.0356, TTY: 711, para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios no cubiertos por MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) (exclusiones)

Servicios no considerados razonables ni necesarios, de acuerdo con los estándares de Original Medicare

Artículos personales en su habitación en un hospital o en un centro de enfermería especializada, tales como teléfono o televisión.

Los costos cobrados por su cuidado por parte de familiares inmediatos o miembros de su hogar.

Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos sin receta.

Servicios de neuropatía (mediante el uso de tratamientos naturales o alternativos).

G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan

Como miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP), usted tiene ciertos derechos con respecto a su atención médica. También tiene ciertas responsabilidades para con los proveedores de atención médica que lo atienden. No se le puede negar el tratamiento médicamente necesario, independientemente de su estado de salud. Puede utilizar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos acerca de sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la *Evidencia de cobertura*.

Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho al respeto, a la justicia y a la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por raza, etnia, nacionalidad, color, religión, credo, sexo (incluidos los estereotipos sexuales e identidad de género), edad, estado de salud, discapacidad mental, física o sensorial, orientación sexual, información genética, capacidad para pago o capacidad para hablar inglés. Ningún proveedor de atención médica debe colaborar en una práctica, con respecto a cualquier miembro, que constituya una discriminación ilegal en virtud de cualquier ley o reglamento estatal o federal.
 - Solicitar y obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin cargo.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

- A estar libre de cualquier forma de atadura física o aislamiento
- A que los proveedores de la red no le cobren
- A que respondan a todas sus preguntas e inquietudes de manera completa y cortésmente
- Aplicar libremente sus derechos sin ningún tipo de efecto negativo sobre el modo en que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) o su proveedor lo trate
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su salud.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura de beneficios. Esta información debe estar en un formato y en un idioma que pueda comprender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:
 - MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)
 - Los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener los servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de los proveedores de atención médica y los administradores de cuidado
 - Sus derechos y responsabilidades
- **Usted tiene el derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, inclusive negarse al tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - A escoger a su Proveedor de Cuidados Primarios (PCP) y cambie a su PCP en cualquier momento durante el año. Puede llamar al 866.986.0356 (TTY: 711) si desea cambiar su PCP.
 - Consultar a un proveedor de atención de salud para la mujer sin una remisión
 - A obtener sus servicios cubiertos y medicamentos cubiertos rápidamente
 - A conocer todas las opciones de tratamiento, más allá de su costo o del hecho de que estén cubiertas
 - Rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley, aunque su proveedor de atención médica le aconseje lo contrario
 - Dejar de tomar medicamentos, aunque su proveedor de atención médica le aconseje lo contrario
 - Pedir una segunda opinión acerca de cualquier atención médica que su PCP o su equipo de atención le aconseje recibir. MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) pagará el costo de su consulta para una segunda opinión.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

- Dar a conocer sus deseos sobre su atención médica en una directiva anticipada
- **Usted tiene el derecho de acceder oportunamente a atención que no tenga barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener atención médica oportuna.
 - De entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa tener acceso sin obstáculos para las personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes para ayudar con la comunicación con sus médicos, otros proveedores y su plan de salud. Llame al 866.986.0356 si necesita ayuda con este servicio.
 - Obtener su *Evidencia de cobertura* y cualquier material impreso de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) traducido a su idioma principal y/o que le lean estos materiales en voz alta si tiene problemas para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles cuando los solicite y sin cargo.
 - Tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción física o exclusión que pueda ser utilizada como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia
- **Usted tiene el derecho a recibir atención médica de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios de atención de emergencia y de urgencia, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin aprobación previa.
 - Consultar a un proveedor de atención de emergencia o de urgencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de sus historiales médicos de manera que usted puede entenderlos, y a solicitar que se modifiquen o corrijan sus historiales
 - Que su información personal sea confidencial. No se divulgará su información de salud personal a nadie sin su consentimiento, a menos que lo exija la ley.
 - Tener privacidad durante el tratamiento
- **Usted tiene el derecho de presentar un reclamo sobre sus servicios o atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Acceder a un proceso sencillo para expresar sus inquietudes y esperar el seguimiento de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

- A presentar un reclamo o queja en nuestra contra o de nuestro proveedores También tiene derecho a apelar determinadas decisiones que tomamos nosotros o nuestros proveedores
- Solicitar una apelación estatal (audiencia justa estatal)
- Obtener un motivo detallado de por qué se negaron sus servicios

Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Tiene la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, justicia y dignidad.** Usted debe:
 - Tratar a sus proveedores de atención médica con dignidad y respeto
 - Cumplir con las citas, llegar a tiempo y llamar con anticipación si va a llegar tarde o tiene que cancelar
- **Usted tiene la responsabilidad de brindar información sobre usted y su salud.** Usted debe:
 - Informar a su proveedor de atención médica sus reclamos de salud de forma clara y brindar toda la información posible
 - Informar a su proveedor de atención médica sobre usted y su historial médico
 - Informar a su proveedor de atención médica que es miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)
 - Hablar con su PCP, administrador de cuidados u otra persona apropiada acerca de solicitar los servicios de un especialista antes de ir a un hospital (salvo en casos de emergencia)
 - Informar a su PCP, administrador de cuidados u otra persona apropiada dentro de las 24 horas de cualquier emergencia o tratamiento fuera de la red
 - Notificar a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) si hay algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono
- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su atención médica, inclusive negarse al tratamiento.** Usted debe:
 - Informarse acerca de sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado, y considerar el tratamiento antes de que se lleve a cabo
 - Colaborar con su equipo de atención e idear juntos planes de tratamiento y objetivos
 - Seguir las instrucciones y planes de atención que usted y su proveedor de atención médica hayan acordado y recuerde que rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica podría dañar su salud



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2023

- **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios por parte de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP).** Usted debe:
 - Obtener toda su atención médica de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP), excepto en casos de emergencia, atención de urgencia, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) le otorgue una autorización previa para la atención fuera de la red
 - No permitir que nadie más use su tarjeta de identificación de miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) para obtener servicios de atención médica
 - Notificar a MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) cuando crea que alguien de forma intencional ha hecho mal uso de beneficios o servicios de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)

Para más información acerca de sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura* de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356 (TTY: 711).

H. Cómo presentar un reclamo o apelar un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) debería cubrir algo que denegamos, comuníquese con MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356. Usted puede presentar un reclamo o apelar nuestra decisión. También puede enviarnos un reclamo por escrito a: MetroPlus Health Plan, Attn: Complaints Manager, 50 Water St., 7th Floor, New York, NY 10004.

Si tiene preguntas sobre reclamos y apelaciones, puede leer el capítulo 8 de la *Evidencia de cobertura* de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP). También puede llamar a los Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356 (TTY: 711), las 24 horas al día, los siete días de la semana.

I. ¿Qué debe hacer si sospecha de fraude?

La mayoría de los profesionales y de las organizaciones de atención médica que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si considera que un médico, hospital o farmacia está haciendo algo mal, comuníquenoslo.

- Llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO-D-SNP). Los números de teléfono se encuentran al final de esta página.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) | Resumen de beneficios 2023

- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (800.633.4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 877.486.2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- O llame a la línea directa de fraude contra Medicaid del estado de Nueva York 1-877-87 FRAUD.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) | Resumen de beneficios 2023

Si tiene preguntas generales o sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP):

- Llame al 866.986.0356 (TTY: 711). Las llamadas a este número son gratuitas. Llame las 24 horas al día, los 7 días a la semana o visite nuestro sitio de internet en metroplusmedicare.org.

Servicios al Miembro también cuenta con servicios de interpretación de idioma gratuitos disponibles para personas que no hablan inglés (TTY: 711). Este número requiere equipos telefónicos especiales y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su Proveedor de Atención Primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a la Línea de Salud Mental, Consumo de Sustancias y Crisis:

- Llame al 866.728.1885. Las llamadas a este número son gratuitas. Llame las 24 horas al día, los 7 días a la semana. La Línea de Salud Mental, Consumo de Sustancias y Crisis puede recibir SMS de las personas que tienen dificultades auditivas.

MetroPlus UltraCare (HMO-DSNP) también cuenta con servicios de interpretación de idioma gratuitos disponibles para personas que no hablan inglés (TTY: 711). Las llamadas a este número son gratuitas. Llame las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

H0423_MEM23_2794s_C Accepted 10112022



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP) al 866.986.0356, TTY: 711, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite metroplusmedicare.org.

