



First Choice VIP Care Plus
(Plan Medicare-Medicaid)

Resumen de Beneficios 2020

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por First Choice VIP Care Plus. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, información general de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de First Choice VIP Care Plus. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

Índice

A. Descargo de responsabilidad.....	2
B. Preguntas frecuentes.....	3
C. Información general de servicios.....	8
D. Otros servicios cubiertos por First Choice VIP Care Plus.....	21
E. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care Plus	23
F. Servicios que First Choice VIP Care Plus, Medicare y Medicaid de Healthy Connections no cubren	24
G. Sus derechos como miembro del plan.....	25
H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado	27
I. Qué hacer si sospecha de fraude	28



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

A. Descargo de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por First Choice VIP Care Plus en 2020. Es solo un resumen. Para conocer la lista completa de beneficios, lea el *Manual del Miembro*.

- ❖ First Choice VIP Care Plus es un plan médico que contrata los servicios de Medicare y Medicaid en South Carolina para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- ❖ Con First Choice VIP Care Plus usted puede obtener los servicios de Medicare y Medicaid de Healthy Connections en un solo plan médico. Un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus lo ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios está resumida, no es una descripción completa de los beneficios. Si desea más información, contáctese con el plan o lea el *Manual del Miembro* de First Choice VIP Care Plus.
- ❖ **ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.
- ❖ Puede pedir este documento de forma gratuita en otros formatos como, por ejemplo, impresión en letra grande, Braille o audio. Llame al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.
- ❖ Para solicitar recibir este documento, ahora y en el futuro en un idioma distinto del inglés o en otro formato, llame a Servicios al Miembro al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. También le preguntaremos cuál es su preferencia en nuestra llamada de bienvenida y, más adelante en el año, cuando se comuniqué con el plan. El plan conservará su solicitud y enviará los documentos futuros en el idioma o formato solicitados, a menos que nos solicite que cancelemos o cambiemos la solicitud. Puede cancelar o cambiar su solicitud en cualquier momento, simplemente llamando a Servicios al Miembro. La llamada es gratuita.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

B. Preguntas frecuentes.

En la tabla siguiente hay una lista de preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un plan Medicare-Medicaid?	Un plan Medicare-Medicaid es un plan médico que contrata los servicios de Medicare y Medicaid de Healthy Connections para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas con Medicare y Medicaid de Healthy Connections. Un plan Medicare-Medicaid es una organización formada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios de cuidado prolongado y otros proveedores. Además, cuenta con coordinadores de atención médica para ayudarlo a administrar sus proveedores y servicios. Todos trabajan en conjunto para brindarle la atención que necesita.
¿Qué es un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus?	Un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus es la primera persona a quién usted debe contactar. Esta persona lo ayuda a administrar sus proveedores y servicios y se asegura de que reciba lo que necesita.
¿Qué son los servicios de cuidado prolongado y apoyo?	Los servicios de cuidado prolongado y apoyo (en inglés, LTSS) son una variedad de servicios y apoyos que ayudan a las personas a satisfacer sus necesidades diarias de asistencia y a mejorar su calidad de vida. Los LTSS son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para hacer las tareas diarias, como bañarse, vestirse y cocinar. La mayoría de estos servicios se proveen en su hogar o en su comunidad, pero podrían proporcionarse en un hogar de ancianos o en un hospital.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿En First Choice VIP Care Plus obtendré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibo ahora?</p>	<p>Usted recibirá los beneficios que le cubren Medicare y Medicaid de Healthy Connections directamente a través de First Choice VIP Care Plus. Usted trabajará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios satisfacen mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que usted recibe en la actualidad podrían cambiar. Recibirá casi todos los beneficios que le cubren Medicare y Medicaid de Healthy Connections directamente a través de First Choice VIP Care Plus, pero puede que reciba algunos beneficios del mismo modo que lo hace ahora, fuera del plan. Este plan también ofrece servicios que por lo general no cubren ni Medicare ni Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Cuando se inscriba en First Choice VIP Care Plus, usted y su equipo de atención médica trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Atención Personalizada (ICP) para abordar sus necesidades de atención médica y apoyo. Durante este tiempo, podrá continuar tratándose con los proveedores que ve en la actualidad por un período de 180 días. También puede continuar recibiendo los mismos servicios y los que hayan sido autorizados antes de su inscripción en First Choice VIP Care Plus.</p> <p>Cuando se inscriba en nuestro plan, si estuviera tomando algún medicamento bajo receta de la Parte D de Medicare que First Choice VIP Care Plus no cubre normalmente, podrá obtener un suministro temporal. Si fuera médicamente necesario, lo ayudaremos a conseguir otro medicamento o una excepción para que First Choice VIP Care Plus brinde la cobertura de su medicamento.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puedo ir a los mismos médicos que voy ahora?	<p>A menudo, sí. Si sus proveedores (entre otros, médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con First Choice VIP Care Plus y tienen un contrato con nosotros, usted podrá continuar con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Usted debe usar proveedores de la red de First Choice VIP Care Plus.• Si necesita atención médica de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede recurrir a proveedores que no están en la red del plan First Choice VIP Care Plus. <p>Para averiguar si sus médicos pertenecen a la red del plan, llame a Servicios al Miembro o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de First Choice VIP Care Plus.</p> <p>Si First Choice VIP Care Plus es nuevo para usted, puede continuar viendo a los médicos a los que asiste en la actualidad por un período de 180 días contados a partir de la fecha en que se inscribe por primera vez, incluso si ellos están fuera de la red. Si debe continuar tratándose con proveedores fuera de la red una vez transcurridos sus primeros 180 días de permanencia en nuestro plan, solo le cubriremos esa atención médica si el proveedor firma un acuerdo de cobertura especial con nosotros. Si usted está recibiendo tratamiento continuo por parte de un proveedor fuera de la red, y piensa que este puede necesitar un acuerdo de cobertura especial para seguir atendiéndolo, llame a Servicios al Miembro al 1-888-978-0862 (TTY 711) los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m.</p>
¿Qué sucede si necesito un servicio pero no hay nadie en la red de First Choice VIP Care Plus que lo pueda proveer?	<p>La mayoría de los servicios serán provistos por los proveedores de nuestra red. Si usted necesita un servicio que no puede proporcionarse dentro de nuestra red, First Choice VIP Care Plus pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas																																								
<p>¿Dónde está disponible First Choice VIP Care Plus?</p>	<p>El área de servicio para este plan comprende los siguientes condados en South Carolina. Usted debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.</p> <table border="0"> <tr> <td>Abbeville</td> <td>Charleston</td> <td>Fairfield</td> <td>Laurens</td> <td>Orangeburg</td> </tr> <tr> <td>Allendale</td> <td>Cherokee</td> <td>Florence</td> <td>Lee</td> <td>Pickens</td> </tr> <tr> <td>Anderson</td> <td>Chester</td> <td>Georgetown</td> <td>Lexington</td> <td>Richland</td> </tr> <tr> <td>Bamberg</td> <td>Chesterfield</td> <td>Greenville</td> <td>Marion</td> <td>Saluda</td> </tr> <tr> <td>Barnwell</td> <td>Clarendon</td> <td>Greenwood</td> <td>Marlboro</td> <td>Spartanburg</td> </tr> <tr> <td>Beaufort</td> <td>Colleton</td> <td>Hampton</td> <td>McCormick</td> <td>Sumter</td> </tr> <tr> <td>Berkeley</td> <td>Dillon</td> <td>Jasper</td> <td>Newberry</td> <td>Union</td> </tr> <tr> <td>Calhoun</td> <td>Edgefield</td> <td>Kershaw</td> <td>Oconee</td> <td>Williamsburg</td> </tr> </table>	Abbeville	Charleston	Fairfield	Laurens	Orangeburg	Allendale	Cherokee	Florence	Lee	Pickens	Anderson	Chester	Georgetown	Lexington	Richland	Bamberg	Chesterfield	Greenville	Marion	Saluda	Barnwell	Clarendon	Greenwood	Marlboro	Spartanburg	Beaufort	Colleton	Hampton	McCormick	Sumter	Berkeley	Dillon	Jasper	Newberry	Union	Calhoun	Edgefield	Kershaw	Oconee	Williamsburg
Abbeville	Charleston	Fairfield	Laurens	Orangeburg																																					
Allendale	Cherokee	Florence	Lee	Pickens																																					
Anderson	Chester	Georgetown	Lexington	Richland																																					
Bamberg	Chesterfield	Greenville	Marion	Saluda																																					
Barnwell	Clarendon	Greenwood	Marlboro	Spartanburg																																					
Beaufort	Colleton	Hampton	McCormick	Sumter																																					
Berkeley	Dillon	Jasper	Newberry	Union																																					
Calhoun	Edgefield	Kershaw	Oconee	Williamsburg																																					
<p>¿Hay que pagar un monto mensual (también llamado prima) en First Choice VIP Care Plus?</p>	<p>No debe pagar ninguna prima mensual a First Choice VIP Care Plus por su cobertura médica.</p>																																								
<p>¿Qué significa autorización previa?</p>	<p>Autorización previa significa que usted debe obtener la aprobación de First Choice VIP Care Plus antes de recibir un servicio o medicamento específicos o antes de ver a un proveedor fuera de la red. Si usted no obtiene la aprobación, First Choice VIP Care Plus podría no cubrir el servicio o medicamento. En el caso de servicios de atención médica de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita la aprobación previa.</p> <p>Consulte el Capítulo 3, Sección D, página 7 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte el Cuadro de Beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual del Miembro</i> para conocer cuáles servicios requieren una autorización previa.</p>																																								



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es una referencia médica?	<p>Una referencia médica significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle una aprobación para que usted haga una consulta con alguien que no es su PCP o para consultar a otros proveedores en la red del plan. Si no obtiene la aprobación, es posible que First Choice VIP Care Plus no cubra los servicios y que le facturen tales servicios. No necesita una referencia médica para ver a especialistas, tales como especialistas en salud de la mujer.</p> <p>Consulte el Capítulo 3, Sección D, página 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre cuándo se necesita una referencia médica de su PCP.</p>
¿A quién debo contactar si tengo preguntas o necesito ayuda?	<p>Si usted tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicios, la facturación o las tarjetas de miembros, llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care Plus al número que se encuentra en la parte inferior de la página.</p> <p>Servicios al Miembro también tiene servicios de interpretación de idiomas gratuitos para las personas que no hablan inglés.</p> <p>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la Línea de consejos de enfermeros: LLAME al 1-855-843-1147</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>TTY 711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

C. Información general de servicios

El siguiente cuadro es una breve descripción general de los servicios que usted podría necesitar, los costos y las normativas de los beneficios.

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Quiero ver a un médico	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Visitas relativas al bienestar, por ejemplo, físico	\$0	
	Atención médica especializada	\$0	
	Atención médica para prevenir enfermedades, por ejemplo, vacunas contra la gripe	\$0	
	Visita preventiva “Welcome to Medicare” (bienvenido a Medicare) (solo una vez)	\$0	
Necesito exámenes médicos	Pruebas de laboratorio, tales como análisis de sangre	\$0	La mayoría de los servicios de laboratorio no requieren autorización previa, pero algunos servicios de laboratorios especializados pueden requerir autorización previa. Llame a Servicios al Miembro para más información.
	Radiografías u otras imágenes, tales como tomografías computarizadas (CAT)	\$0	No todos los servicios radiológicos y radiografías requerirán autorización previa. Llame a Servicios al Miembro para más información.
	Pruebas de detección, como para detección de cáncer	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
<p>Necesito medicamentos para tratar mi enfermedad o afección</p> <p><i>(Este servicio continúa en la próxima página)</i></p>	<p>Medicamentos genéricos (sin nombre de marca)</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días</p>	<p>Puede que existan limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> por First Choice VIP Care Plus (Lista de medicamentos) para obtener más información.</p> <p>Los suministros para días adicionales (60 días o 90 días) están disponibles para muchos medicamentos en todos los comercios minoristas de la red por los mismos costos que un suministro para 30 días (\$0). Las farmacias que aceptan pedidos por correo <i>solamente</i> permiten surtir suministros para 90 días al mismo costo por un suministro para 30 días.</p>
	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días</p>	<p>Puede que existan limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> por First Choice VIP Care Plus (Lista de medicamentos) para obtener más información.</p> <p>Los suministros para días adicionales (60 días o 90 días) están disponibles para muchos medicamentos en todos los comercios minoristas de la red por los mismos costos que un suministro para 30 días (\$0). Las farmacias que aceptan pedidos por correo <i>solamente</i> permiten surtir suministros para 90 días al mismo costo por un suministro para 30 días.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito medicamentos para tratar mi enfermedad o afección <i>(continuación)</i>	Medicamentos de venta libre	\$0	Puede que existan limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> por First Choice VIP Care Plus (Lista de medicamentos) para obtener más información. Estos medicamentos se enumeran en el nivel 3 de la Lista de medicamentos.
	Medicamentos bajo receta de Medicare Parte B	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los que le receta su médico en el consultorio, algunos medicamentos por vía oral para el cáncer y algunos utilizados con determinados equipos médicos. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Se necesita autorización previa.
Necesito terapia luego de un derrame cerebral o un accidente	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios quiroprácticos (solo para la manipulación manual de determinadas afecciones aprobadas)	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito atención médica de emergencia	Servicios en la sala de emergencias	\$0	Los servicios de la sala de emergencias se brindan fuera de la red sin el requisito de autorización previa.
	Servicios de ambulancia	\$0	La autorización previa no se requiere para los servicios de ambulancia de emergencia o servicios de ambulancia entre centros médicos para pacientes agudos y subagudos. Se requiere autorización previa para todos los demás servicios de ambulancia que no sean de emergencia.
	Atención médica de urgencia	\$0	Los servicios de atención médica de urgencia se brindan fuera de la red sin el requisito de autorización previa.
Necesito atención hospitalaria	Admisión hospitalaria	\$0	Se necesita autorización previa.
	Atención de un médico o cirujano	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios hospitalarios ambulatorios y para pacientes hospitalizados.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito ayuda para mejorar mi salud o tengo necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar.
	Equipos médicos para cuidado domiciliario	\$0	Se necesita autorización previa.
	Atención de enfermería especializada	\$0	Las admisiones hospitalarias cubiertas por Medicare (por ejemplo, rehabilitación) requieren una autorización previa, mientras que las admisiones cubiertas por Medicaid de Healthy Connections [por ejemplo, admisiones a largo plazo en un establecimiento de enfermería especializada (SNF)] solo requieren una referencia médica y notificación previa. El establecimiento de enfermería habilitado debe notificar a First Choice VIP Care Plus sobre la admisión de un miembro en un centro médico de cuidado prolongado cubierto por Medicaid.
Necesito cuidado de la vista <i>(Este servicio continúa en la próxima página)</i>	Tratamiento para lesiones o enfermedades de la vista	\$0	
	Reemplazo inicial de lentes debido a cirugía de cataratas	\$0	Se necesita autorización previa.
	Examen de rutina de la vista	\$0	Un examen por año, que excluye el examen de lentes de contacto y servicio de ajuste.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito cuidado de la vista <i>(continuación)</i>	Reemplazo de anteojos recetados (lentes/lentes de contacto)	\$0	Un par de lentes (cristales y marcos) o un par de lentes de contacto están cubiertos cada dos años. Existe un límite de cobertura del plan de \$150.00 para anteojos recetados cada dos años. Se pueden incluir hasta \$150.00 para el costo de lentes <u>o</u> lentes de contacto cada dos años.
Necesito atención dental	Procedimientos médicos de emergencia realizados por cirujanos orales	\$0	
	Procedimientos dentales relacionados con trasplantes de órganos, cáncer, reemplazo articular, reemplazo de válvula del corazón y traumatismos	\$0	Se necesita autorización previa.
Necesito servicios de cuidado de los pies	Servicios de podología	\$0	
Necesito servicios para la audición	Evaluaciones auditivas	\$0	Las evaluaciones auditivas cubiertas son las que resultan médicamente necesarias para las pruebas de diagnóstico de audición y equilibrio que están cubiertas por Original Medicare.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Tengo una afección crónica, como diabetes o enfermedad cardíaca	Servicios para ayudarlo a manejar su enfermedad	\$0	
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Los suministros y servicios para la diabetes se limitan a fabricantes específicos. Las marcas no preferidas necesitan autorización.
	Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar	\$0	Se necesita autorización previa.
Tengo una afección mental	Servicios de salud mental o del comportamiento	\$0	Se requiere referencia médica para los servicios ambulatorios para la salud mental cubiertos por Medicaid de <u>Healthy Connections</u> . Se requiere referencia médica para los servicios para la salud mental de personas de 65 años o mayores brindados en instituciones.
	Hospitalización parcial	\$0	Se necesita autorización previa.
Tengo un problema de abuso de sustancias tóxicas	Servicios de abuso de sustancias tóxicas	\$0	
Necesito servicios de atención a largo plazo para trastornos de la salud mental	Atención médica hospitalaria para personas que necesitan atención de la salud mental	\$0	Se necesita autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
<p>Necesito equipo médico duradero (en inglés, DME) <i>(Este servicio continúa en la próxima página)</i></p>	<p>Sillas de ruedas</p>	<p>\$0 o \$3.40</p>	<p>El copago es de \$0 para el suministro de DME cubierto por Medicare. El copago es de \$3.40 para el suministro de DME cubierto solamente por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Los bastones blancos para ciegos no están cubiertos.</p> <p>Nota: Nuestro plan le alquilará la mayoría de los artículos DME durante un máximo de 10 meses. En algunos casos, pueden ser 13 meses. Luego del período de alquiler, nuestro plan le transferirá a usted la propiedad del artículo DME, y se considerará que lo ha comprado. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para más información.</p> <p>Medicaid de Healthy Connections alquilará la mayoría de los equipos por un período máximo de diez (10) meses luego del cual se considerará que lo ha comprado.</p> <p>Es posible que nuestro plan pague tarifas por mantenimiento.</p> <p>Se requiere la autorización previa y la referencia médica para los artículos de DME cubiertos solo por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Se necesita autorización para la compra de todos los artículos de DME cubiertos por Medicaid que superan los \$500.</p> <p>Se requiere autorización para todos los artículos DME de alquiler cubiertos.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito equipo médico duradero (en inglés, DME) <i>(continuación)</i>	Muletas	\$0 o \$3.40	Se aplica la misma normativa sobre los beneficios para todos los artículos DME.
	Bombas de infusión IV	\$0 o \$3.40	Se aplica la misma normativa sobre los beneficios para todos los artículos DME.
	Equipo de oxígeno e insumos	\$0 o \$3.40	Se aplica la misma normativa sobre los beneficios para todos los artículos DME.
	Nebulizadores	\$0 o \$3.40	Se aplica la misma normativa sobre los beneficios para todos los artículos DME.
	Andadores	\$0 o \$3.40	Se aplica la misma normativa sobre los beneficios para todos los artículos DME.
Necesito una prótesis	Dispositivos protésicos	\$0 o \$3.40	<p>El copago es de \$0 para los dispositivos protésicos cubiertos por Medicare.</p> <p>El copago es de \$3.40 para los dispositivos protésicos cubiertos solamente por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Se necesita autorización para el suministro de artículos protésicos cubiertos por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Se necesita autorización para el suministro de artículos médicos y protésicos cubiertos por Medicare que supere el importe de \$500 para la compra.</p> <p>Se necesita autorización para el suministro de artículos médicos y protésicos cubiertos para alquiler.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito ayuda en mi hogar <i>(Este servicio continúa en las próximas páginas)</i>	Alimentos despachados a su hogar	\$0	Dos comidas por día como máximo. Este servicio solo se brinda a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden corresponder requisitos de elegibilidad del estado. Se requiere autorización previa.
	Servicios domésticos, como limpieza y quehaceres del hogar	\$0	Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden corresponder requisitos de elegibilidad del estado. Se necesita autorización previa para el tipo y cantidad de servicio requerido. Se necesita referencia médica.
	Cambios en su hogar, como rampas y acceso para silla de ruedas	\$0	El beneficio relacionado con las modificaciones del entorno tiene un límite de por vida de \$7,500. Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden corresponder requisitos de elegibilidad del estado. Se necesita autorización previa para el tipo y cantidad de servicio requerido.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito ayuda en mi hogar <i>(continuación)</i>	Servicios de cuidados personalizados (Usted puede elegir a su propio asistente. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información.)	\$0	Estos servicios se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden corresponder requisitos de elegibilidad del estado. Este beneficio se puede ofrecer como un beneficio complementario a los inscritos que no tienen opcionales; se necesita autorización. No se aplica copago al beneficio complementario. Se necesita autorización previa para el tipo y cantidad de servicio requerido. Se necesita referencia médica.
	Servicios de cuidado médico domiciliario	\$0 o \$3.30	Los servicios de cuidado médico domiciliario cubiertos por Medicare tienen un copago de \$0. Los servicios de cuidado médico domiciliario cubiertos por Medicaid de Healthy Connections tienen un copago de \$3.30. Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
	Servicios para ayudarlo a vivir solo	\$0 o \$3.30	Los servicios de cuidado médico domiciliario cubiertos por Medicare tienen un copago de \$0. Los servicios de cuidado médico domiciliario cubiertos por Medicaid de Healthy Connections tienen un copago de \$3.30. Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
<p>Necesito ayuda en mi hogar <i>(continuación)</i></p>	<p>Servicios de día para adultos u otros servicios de apoyo</p>	<p>\$0</p>	<p>Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden corresponder requisitos de elegibilidad del estado.</p> <p>Se necesita autorización previa para el tipo y cantidad de servicio requerido.</p> <p>Se necesita referencia médica.</p>
<p>Necesito un lugar para vivir donde haya personas que me puedan ayudar</p>	<p>Atención en un hogar de ancianos</p>	<p>\$0 o monto en base a sus ingresos</p>	<p>Usted debe colaborar con el costo de este servicio si su ingreso es mayor a un monto permitido. Esta contribución, conocida como el monto que paga el paciente, es necesaria solamente para aquellos que residan en un hogar de ancianos. Usted no debe pagar si se encuentra en un hogar de ancianos para una rehabilitación de corto plazo.</p> <p>Las admisiones hospitalarias cubiertas por Medicare (por ejemplo, rehabilitación) requieren una autorización previa, mientras que las admisiones cubiertas por Medicaid de Healthy Connections (por ejemplo, admisiones a largo plazo en un establecimiento de enfermería especializada) solo requieren una referencia médica y una notificación previa. El establecimiento de enfermería habilitado debe notificar a First Choice VIP Care Plus sobre la admisión de un miembro en un centro médico de cuidado prolongado cubierto por Medicaid.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <i>dentro de la red</i>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
<p>Mi cuidador necesita un poco de tiempo libre</p>	<p>Servicios de apoyo para el cuidado de enfermos</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios de apoyo para el cuidado de enfermos pueden brindarse en un centro residencial de cuidados de la comunidad (en inglés, CRCF), en un establecimiento de enfermería o en el hogar. El uso de los servicios de apoyo para el cuidado de enfermos por parte de los miembros está limitado a 28 días por año. Hasta 28 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos pueden recibirse en un CRCF. Hasta 14 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos pueden recibirse en un establecimiento de enfermería. Hasta 14 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos pueden recibirse en su hogar.</p> <p>El tipo de atención que califique para recibir dependerá de su situación.</p> <p>Este beneficio se puede ofrecer como un beneficio complementario para los miembros que no tienen opcionales. No se aplicará copago al beneficio complementario. Su coordinador de atención médica puede autorizar estos servicios.</p> <p>Se necesita autorización previa.</p> <p>Se necesita referencia médica.</p>
<p>Necesito atención para una enfermedad avanzada o para una lesión con riesgo de vida</p>	<p>Cuidados paliativos</p>	<p>\$0</p>	<p>Se necesita autorización previa.</p> <p>Se necesita referencia médica.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Necesidad médica o problema	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores <u>dentro de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normativas sobre los beneficios)
Necesito servicios de planificación familiar	Control de la natalidad (preservativos)	\$0	Los suministros para la planificación familiar solo se cubren si se cuenta con una receta médica.
	Exámenes de laboratorio y pruebas de diagnóstico para la planificación familiar	\$0	
	Tratamiento para infecciones de transmisión sexual (STI)	\$0	

D. Otros servicios cubiertos por First Choice VIP Care Plus

Esta no es una lista completa. Para averiguar qué otros servicios están cubiertos, llame a Servicios al Miembro o lea el *Manual del Miembro*.

Otros servicios cubiertos por First Choice VIP Care Plus	Sus costos para proveedores <u>dentro de la red</u>
Transporte al centro de cuidados de día para adultos	\$0
Dispositivos de seguridad para baños	\$0
Servicios de la salud del comportamiento	\$0
Servicios de acompañante	\$0
Programas de educación y bienestar	\$0
Servicios para la etapa final de la enfermedad renal	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

Otros servicios cubiertos por First Choice VIP Care Plus	Sus costos para proveedores dentro de la red
Educación para la salud	\$0
Servicios de infusión	\$0
Evaluación de la seguridad en el hogar	\$0
Servicios de transición para hogares de ancianos	\$0
Línea directa de enfermería	\$0
Beneficios nutricionales orales	\$0
Servicios de hematología para pacientes ambulatorios	\$0
Servicios de cuidado preventivo	\$0
Servicios de enfermería privada	\$0
Servicios de cuidados personalizados	\$0
Servicios de apoyo para el cuidado de enfermos	\$0
Servicios provistos en los Centros de salud con calificación federal	\$0
Administración de casos específicos	\$0
Telemedicina	\$0
Servicios de telemonitorización	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcareplus.com.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

E. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care Plus

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro para averiguar sobre otros servicios que no están cubiertos por First Choice VIP Care Plus pero que están disponibles a través de Medicare o Medicaid de Healthy Connections.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Medicaid de Healthy Connections Póngase en contacto con su coordinador de atención médica para obtener más información.	Sus costos
Algunos servicios de atención para enfermos terminales	\$0
Servicios de atención dental: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="184 602 863 638">• Diagnóstico (evaluación oral y radiografías)<li data-bbox="184 646 764 682">• Atención preventiva (limpieza anual)<li data-bbox="184 690 600 725">• Restauración (empastes)<li data-bbox="184 734 737 769">• Atención quirúrgica (extracciones)	\$3.40 \$3.40 \$3.40 \$3.40
Transporte médico que no sea de emergencia	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

F. Servicios que First Choice VIP Care Plus, Medicare y Medicaid de Healthy Connections no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro para informarse acerca de otros servicios excluidos.

Servicios que no están cubiertos por First Choice VIP Care Plus, Medicare o Medicaid de Healthy Connections	
• Acupuntura	• Servicios de naturopatía
• Servicios quiroprácticos (solo para la manipulación manual de determinadas afecciones aprobadas)	• Suministros de anticonceptivos sin receta médica
• Cirugía estética o cosmetología	• Calzado ortopédico (a menos que esté incluido con corsé o para pie diabético). Dispositivos de apoyo para pies (a excepción de los indicados para pie diabético)
• Prótesis dentales	• Artículos personales en su habitación de hospital u hogar de ancianos
• Procedimientos o servicios de cirugía plástica voluntarios u optativos	• Habitación individual en el hospital
• Tratamientos médicos y quirúrgicos, artículos y medicamentos experimentales	• Rutina de cuidado del pie (a excepción de determinadas afecciones aprobadas)
• Ciertos procedimientos para la vista como LASIK	• Servicios que no se consideran “razonables y necesarios”
• Servicios de enfermería a tiempo completo en su hogar	• Servicios provistos a veteranos en un centro de veteranos (VA)
• Exámenes auditivos (a excepción de determinadas afecciones aprobadas)	• Tratamiento quirúrgico de la obesidad mórbida



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

G. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de First Choice VIP Care Plus, usted tiene ciertos derechos. Puede hacerlos valer sin que lo penalicen. Además, puede usarlos sin perder sus servicios médicos. Le informaremos sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del Miembro*. Sus derechos son, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la equidad y la dignidad.**

Esto incluye el derecho a:

- Recibir servicios cubiertos sin importar su raza, etnia, origen nacional, religión, género, edad, incapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o capacidad de hablar inglés
- Solicitar información en otros formatos (por ej., impresión en letra grande, Braille, audio)
- Estar libre de cualquier forma de reclusión o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, una medida de seguridad percibida o represalia
- Que no le facturen los proveedores de la red

- **Tiene derecho a recibir información sobre su atención**

médica. Esto incluye información sobre su tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un formato que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:

- Descripción de los servicios que cubrimos
- Cómo obtener servicios
- Cuánto le costarán los servicios
- Los nombres de los proveedores de atención médica y los administradores de cuidados

- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar tratamientos.** Esto incluye el derecho a:

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento
- Ver a un proveedor de atención médica de la mujer sin necesidad de una referencia médica
- Obtener rápidamente sus servicios y medicamentos cubiertos
- Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar cuánto cuestan o si están o no cubiertas
- Rechazar tratamientos, incluso si su médico le aconseja no rechazarlos
- Dejar de tomar medicamentos
- Pedir una segunda opinión. First Choice VIP Care Plus pagará el costo de su visita cuando sea para solicitar una segunda opinión



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

- **Tiene derecho a recibir atención médica de manera oportuna, sin que haya barreras físicas o de comunicación.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir atención médica de manera oportuna
 - Entrar y salir de un consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa un acceso sin barreras para las personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.
 - Contar con intérpretes para ayudarlo en la comunicación con sus médicos y con el plan médico
- **Tiene derecho a recibir atención médica de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Recibir servicios de emergencia sin aprobación previa en caso de una emergencia
 - Ver a un proveedor de atención médica de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Pedir y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender y pedir que sus registros médicos se cambien o corrijan
 - Mantener la privacidad de su información médica personal
- **Usted tiene derecho a quejarse sobre la atención médica o los servicios cubiertos que recibe.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o una queja formal en contra de nosotros o nuestros proveedores
 - Solicitar una audiencia justa estatal
 - Recibir una justificación detallada por la denegación de servicios

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del Miembro* de First Choice VIP Care Plus. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care Plus.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si usted tiene alguna queja o cree que First Choice VIP Care Plus debería cubrir algo que le hemos negado, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**. Quizás pueda apelar nuestra decisión.

Para preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 del *Manual del Miembro* de First Choice VIP Care Plus. También puede llamar a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care Plus.

Si quiere comunicarse con First Choice VIP Care Plus sobre una queja, queja formal o apelación, diríjase a:

First Choice VIP Care Plus
Attn: Appeals and Grievances
P.O. Box 80109
London, KY 40742-0109

Número de teléfono: 1-888-978-0862 (TTY 711), los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m.

Hay un defensor del pueblo especial para este programa llamado Defensor Principal de Healthy Connections. El Defensor Principal de Healthy Connections no trabaja para nosotros ni para Medicaid de Healthy Connections. Puede ayudarlo a comprender sus derechos y el proceso de apelación, y a preparar su apelación. Puede comunicarse con el Defensor Principal de Healthy Connections en el **1-844-477-4632**. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**

I. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de las organizaciones y los profesionales de la salud que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos deshonestos.

Si piensa que algún médico, alguna farmacia u hospital están haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care Plus. Los números de teléfono están en la parte inferior de la página y en la portada de este resumen, o
- Llame a Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-877-486-2048**. Puede llamar a estos números en forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame a Medicaid de Healthy Connections al **1-888-364-3224** o envíe un correo electrónico con su inquietud a **fraudres@scdhhs.gov**.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.

First Choice VIP Care Plus, plan Medicare-Medicaid: **Resumen de Beneficios 2020**



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care Plus al **1-888-978-0862 (TTY 711)**, los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.firstchoicevipcareplus.com**.



www.firstchoicevipcareplus.com