

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

H8213_001_SB_2024_2857559_SPN_Approved_09122023

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y los 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. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care Plus.....	28
E. Servicios que no están cubiertos por First Choice VIP Care Plus, Medicare o Medicaid de Healthy Connections.....	29
F. Sus derechos como miembro del plan.....	30
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio rechazado.....	32
H. Qué hacer si sospecha de un fraude.....	33



First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

A. Descargo de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por First Choice VIP Care Plus en 2024. Es solo un resumen. Para conocer la lista completa de beneficios, lea el *Manual del Miembro*. Para obtener una copia del *Manual del Miembro*, llame a Servicios al Miembro al teléfono que aparece en la parte inferior de la página. También puede encontrar el *Manual del Miembro* en www.firstchoicevipcareplus.com.

- ❖ First Choice VIP Care Plus es un plan médico que tiene contratos con Medicare y South Carolina Healthy Connections Medicaid para brindar a los miembros los beneficios de ambos programas.
- ❖ Con First Choice VIP Care Plus, usted puede obtener los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid en un solo plan médico. Un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus le ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información de beneficios es un breve resumen; no es una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el *Manual del Miembro*.
- ❖ ATTENTION: Si habla un idioma que no sea inglés, hay servicios de asistencia lingüística gratuitos disponibles. Call First Choice VIP Care Plus Member Services at **1-888-978-0862 (TTY 711)**, seven days a week, 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.
- ❖ **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.**
- ❖ Puede solicitar recibir este documento, ahora y en el futuro, en un idioma distinto del inglés o en otro formato, si llama a Servicios al Miembro al teléfono que aparece en la parte inferior de la página. También le preguntaremos cuál es su preferencia en nuestra llamada de bienvenida y, más adelante en el año, cuando se comunique con el plan. El plan conservará su solicitud y continuará enviando los documentos futuros en el idioma o formato solicitados a menos que usted nos pida que cancelemos o cambiemos la solicitud. Puede cancelar o cambiar su solicitud en cualquier momento con solo llamar a Servicios al Miembro. Las llamadas son gratuitas.



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 para el 2024

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 Healthy Connections Medicaid para ofrecer los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas con Medicare y Healthy Connections Medicaid. Un plan Medicare-Medicaid es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. Además, cuenta con coordinadores de atención médica para ayudarle a administrar sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajan en conjunto para brindarle el cuidado 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 la que usted debe contactar. Esta persona ayuda a que administre sus proveedores y servicios y se asegura de que usted reciba lo que necesita.
¿Qué son los apoyos y servicios a largo plazo?	Los apoyos y servicios a largo plazo (LTSS) son una variedad de servicios y apoyos que ayudan a las personas a cumplir con sus necesidades diarias de asistencia y 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 preparar comidas. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o comunidad, pero también podrían ofrecerse en un hogar de ancianos o en un hospital.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

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 cubiertos de Medicare y Healthy Connections Medicaid directamente de First Choice VIP Care Plus. Usted trabajará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar cuáles son los servicios que mejor cubren sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que usted recibe ahora podrían cambiar. Recibirá casi todos los beneficios cubiertos de Medicare y Healthy Connections Medicaid directamente de First Choice VIP Care Plus, pero es posible 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 Healthy Connections Medicaid.</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, puede continuar con los proveedores a los que consulta en la actualidad durante 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 normalmente no cubre, podrá obtener un suministro temporal. Si fuera médicamente necesario, le 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 para el 2024

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Puedo usar los mismos médicos que ahora?</p>	<p>Con frecuencia, ese es el caso. 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 contrato con nosotros están “en la red”. Usted debe usar los 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 ver 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 en el sitio web del plan en www.firstchoicevipcareplus.com.</p> <p>Si First Choice VIP Care Plus es nuevo para usted, puede continuar recibiendo atención de los médicos que utiliza en la actualidad por un período de 180 días contados a partir de la fecha en que se inscriba por primera vez, incluso si ellos estuvieran fuera de la red. Si necesita continuar tratándose con proveedores fuera de la red una vez transcurridos los primeros 180 días 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, 8 a. m. a 8 p. m.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de First Choice VIP Care Plus puede brindármelo?</p>	<p>La mayoría de los servicios los brindarán los proveedores de nuestra red. Si usted necesita un servicio que no puede brindarse 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 para el 2024

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas																																													
<p>¿Dónde está disponible First Choice VIP Care Plus?</p>	<p>El área de servicio de 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>Lee</td> <td>Richland</td> </tr> <tr> <td>Aiken</td> <td>Cherokee</td> <td>Florence</td> <td>Lexington</td> <td>Saluda</td> </tr> <tr> <td>Allendale</td> <td>Chester</td> <td>Georgetown</td> <td>Marion</td> <td>Spartanburg</td> </tr> <tr> <td>Anderson</td> <td>Chesterfield</td> <td>Greenville</td> <td>Marlboro</td> <td>Sumter</td> </tr> <tr> <td>Bamberg</td> <td>Clarendon</td> <td>Greenwood</td> <td>McCormick</td> <td>Union</td> </tr> <tr> <td>Barnwell</td> <td>Colleton</td> <td>Hampton</td> <td>Newberry</td> <td>Williamsburg</td> </tr> <tr> <td>Beaufort</td> <td>Dillon</td> <td>Jasper</td> <td>Oconee</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Berkeley</td> <td>Dorchester</td> <td>Kershaw</td> <td>Orangeburg</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calhoun</td> <td>Edgefield</td> <td>Laurens</td> <td>Pickens</td> <td></td> </tr> </table>	Abbeville	Charleston	Fairfield	Lee	Richland	Aiken	Cherokee	Florence	Lexington	Saluda	Allendale	Chester	Georgetown	Marion	Spartanburg	Anderson	Chesterfield	Greenville	Marlboro	Sumter	Bamberg	Clarendon	Greenwood	McCormick	Union	Barnwell	Colleton	Hampton	Newberry	Williamsburg	Beaufort	Dillon	Jasper	Oconee		Berkeley	Dorchester	Kershaw	Orangeburg		Calhoun	Edgefield	Laurens	Pickens	
Abbeville	Charleston	Fairfield	Lee	Richland																																										
Aiken	Cherokee	Florence	Lexington	Saluda																																										
Allendale	Chester	Georgetown	Marion	Spartanburg																																										
Anderson	Chesterfield	Greenville	Marlboro	Sumter																																										
Bamberg	Clarendon	Greenwood	McCormick	Union																																										
Barnwell	Colleton	Hampton	Newberry	Williamsburg																																										
Beaufort	Dillon	Jasper	Oconee																																											
Berkeley	Dorchester	Kershaw	Orangeburg																																											
Calhoun	Edgefield	Laurens	Pickens																																											
<p>¿Debo 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 es una autorización previa (PA)?</p>	<p>PA significa que usted debe obtener la aprobación de First Choice VIP Care Plus para recibir un servicio específico o medicamento o usar a un proveedor fuera de la red.</p> <p>Si usted no obtiene la aprobación, es posible que First Choice VIP Care Plus no cubra el servicio o medicamento. Si necesita atención médica de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de cobertura, no es necesario que obtenga primero la aprobación.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre la PA. Consulte el Cuadro de Beneficios en la Sección D del Capítulo 4 del <i>Manual del Miembro</i> para conocer cuáles servicios requieren una PA.</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 para el 2024

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 use 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 se los facturen a usted. No necesita una referencia médica para consultar a ciertos especialistas, como especialistas en salud de la mujer.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre cuándo es necesario obtener una referencia de su PCP.</p>
¿Debo pagar un deducible?	No. Usted no tiene que pagar deducibles con First Choice VIP Care Plus.
¿Tengo alguna interrupción en la cobertura para medicamentos?	No. Como tiene Medicaid, no tendrá una etapa de interrupción en la cobertura para sus medicamentos.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿A quién debo contactar si tengo preguntas o necesito ayuda?	<p>Si usted tiene preguntas generales o consultas 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 aparece en la parte inferior de la página.</p> <p>Servicios al Miembro también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablen inglés.</p> <p>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería:</p> <p>LLAME 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>

C. Información general de servicios

El siguiente cuadro presenta información general breve de los servicios que podría necesitar, los costos que debería pagar y las normas de los beneficios.

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita un médico (Este servicio continúa en la página siguiente)	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Visitas de rutina, p. ej., examen físico	\$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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita un médico (continuación)	Atención de especialistas	\$0	
	Atención médica para prevenir enfermedades, por ejemplo, vacunas contra la gripe	\$0	
	Visita preventiva "Bienvenido a Medicare" (solo una vez)	\$0	
Necesita exámenes médicos	Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	<p>No todos los servicios de laboratorio requerirán autorización.</p> <p>Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.</p>
	Radiografías u otros estudios por imágenes, como tomografías computarizadas (TC)	\$0	<p>No todas las radiografías, los procedimientos de diagnóstico ambulatorio y las pruebas requerirán autorización.</p> <p>Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.</p>
	Pruebas de detección, como evaluaciones de detección de cáncer	\$0	

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (este servicio continúa en la próxima página)</p>	<p>Medicamentos genéricos (sin nombre de marca)</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días.</p>	<p>Puede haber limitaciones respecto de los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de First Choice VIP Care Plus para obtener más información.</p> <p>Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas enumeradas en el <i>Listado de medicamentos cubiertos (Formulario)</i> del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo para usted.</p> <p>Los suministros extendidos (hasta 100 días) están disponibles para muchos medicamentos en todos los comercios minoristas de la red por los mismos costos de un suministro para 30 días (\$0). Las farmacias que aceptan pedidos por correo solo permiten surtir suministros para 61 a 100 días al mismo costo de 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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (este servicio continúa en la próxima página)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días.</p>	<p>Puede haber limitaciones respecto de los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de First Choice VIP Care Plus para obtener más información.</p> <p>Los suministros extendidos (hasta 100 días) están disponibles para muchos medicamentos en todos los comercios minoristas de la red por los mismos costos de un suministro para 30 días (\$0). Las farmacias que aceptan pedidos por correo solo permiten surtir suministros para 61 a 100 días al mismo costo de un suministro para 30 días.</p>
	<p>Medicamentos de venta libre</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede haber limitaciones respecto de los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de First Choice VIP Care Plus para obtener más información.</p> <p>El beneficio complementario de OTC incluye hasta \$100 por trimestre que pueden gastarse en los artículos de venta libre incluidos en el catálogo de OTC.</p> <p>Todo saldo que no se haya utilizado expirará automáticamente al final de cada trimestre o al darse de baja del plan.</p>

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos bajo receta de la Parte B de Medicare	\$0	<p>Los medicamentos de la Parte B incluyen los recetados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos oncológicos orales y algunos medicamentos que se usan con determinados equipos médicos. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Se necesita autorización previa.</p>
Necesita terapia luego de un derrame cerebral o un accidente	Terapia del habla, física u ocupacional	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios quiroprácticos (solo para la manipulación manual de ciertas afecciones aprobadas)	\$0	
Necesita atención de emergencia (este servicio continúa en la página siguiente)	Servicios de sala de emergencias	\$0	Los servicios de sala de emergencias no necesitan autorización previa, incluso si se brindan fuera de la red.
	Servicios de ambulancia	\$0	<p>No se requiere autorización previa para servicios de ambulancia de emergencia.</p> <p>Los servicios de ambulancia que no sean de emergencia entre un establecimiento de cuidados agudos y uno de cuidados semiagudos no requieren autorización previa.</p> <p>Se requiere autorización previa para todos los demás servicios de ambulancia que no sean de emergencia.</p>

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia (continuación)	Atención de urgencia	\$0	Los servicios de atención médica de urgencia no necesitan autorización previa, incluso si se brindan fuera de la red.
Necesita atención hospitalaria	Admisión hospitalaria	\$0	Se necesita autorización previa.
	Atención de un médico o cirujano	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios que requieren admisión hospitalaria y los ambulatorios.
Necesita ayuda para mejorar su salud o tiene necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se necesita autorización previa para obtener servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar.
	Equipos médicos para cuidado domiciliario	\$0	Se requiere autorización previa para ciertos equipos médicos para atención domiciliaria. Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.
	Atención de enfermería especializada	\$0	Las admisiones hospitalarias cubiertas por Medicare (por ejemplo, rehabilitación) requieren una PA, 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. Se necesita autorización previa para los servicios de SNF cubiertos por Medicare.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de la vista	Tratamiento para lesiones o enfermedades de la vista	\$0	
	Reemplazo inicial de lentes por cirugía de cataratas	\$0	Se necesita autorización previa.
	Examen de rutina de la vista	\$0	<p>Un examen por año, que excluye el examen de lentes de contacto y el servicio de ajuste.</p> <p>El examen de rutina de la vista no incluye el examen ocular para lentes de contacto.</p>
	Accesorios para la vista (anteojos/lentes de contacto)	\$0	<p>Se cubre un par de anteojos (lentes y marcos) o un par de lentes de contacto cada dos años.</p> <p>Existe un límite de cobertura de \$150 que se puede aplicar a anteojos o lentes de contacto cada dos años.</p> <p>El plan pagará lentes correctivos y marcos, además de los reemplazos, si los necesita luego de una extracción de cataratas sin implante de lente. Se necesita autorización previa para el reemplazo inicial de la lente por cirugía de cataratas.</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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención odontológica	Procedimientos médicos de emergencia realizados por cirujanos orales	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios para pacientes hospitalizados y pacientes en centros quirúrgicos ambulatorios.
	Procedimientos dentales relacionados con trasplantes de órganos, cáncer, reemplazo articular, reemplazo de válvula	\$0	Se necesita autorización previa.
Necesita servicios de cuidado de los	Servicios de podología	\$0	
Necesita servicios para la audición (Este servicio continúa en la página siguiente)	Exámenes auditivos	\$0	Las evaluaciones auditivas cubiertas son exámenes médicamente necesarios de diagnóstico de audición y equilibrio que cubre Original Medicare. Además del beneficio de audición cubierto por Medicare, el plan también cubre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • \$0 por hasta un examen de rutina de audición por año • \$0 por hasta tres ajustes de audífonos cada tres años • \$0 por 80 baterías para modelos no recargables cada tres años • \$1500 de subsidio para audífonos cada tres años para ambos oídos



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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita servicios para la audición (continuación)</p>			<p>Luego del beneficio pagado por el plan, usted es responsable de los costos restantes. Debe acudir a un proveedor de TruHearing para utilizar este beneficio.</p> <p>El beneficio no incluye ni cubre ninguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moldes auditivos • Accesorios para audífonos • Visitas adicionales a proveedores • Baterías adicionales • Audífonos que no se encuentran en el catálogo correspondiente de TruHearing • Costos asociados con reclamos de garantía por pérdida y daño



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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Tiene una enfermedad crónica, como diabetes o una enfermedad cardíaca	Servicios para ayudar a que maneje su enfermedad	\$0	
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Los suministros y servicios para la diabetes se limitan a fabricantes específicos. Las marcas comerciales no preferidas requerirán autorización previa.
	Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar	\$0	Se necesita autorización previa.
Tiene un trastorno de salud mental	Servicios de salud mental o conductual	\$0	Se requiere una referencia médica para los servicios ambulatorios de la salud mental cubiertos por Healthy Connections Medicaid. Se requiere referencia médica para servicios de instituciones para la salud mental destinados a personas a partir de los 65 años.
	Hospitalización parcial	\$0	Se necesita autorización previa.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Tiene un problema de abuso de sustancias tóxicas</p>	<p>Servicios de abuso de sustancias tóxicas</p>	<p>\$0</p>	<p>La Parte B de Medicare ayuda a pagar los servicios de tratamiento por abuso de sustancias tóxicas a pacientes ambulatorios, que brinda una clínica o un departamento para pacientes ambulatorios en un hospital.</p> <p>Estos son algunos de los servicios cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psicoterapia • Educación del paciente • Seguimiento médico después del alta del hospital • Medicamentos bajo receta durante una admisión hospitalaria o inyectados en un consultorio médico • Exámenes preventivos y asesoramiento <p>Se necesita autorización previa.</p> <p>No todos los servicios para el abuso de sustancias tóxicas en pacientes ambulatorios requieren autorización. Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.</p>
<p>Necesita servicios de atención a largo plazo para la salud mental</p>	<p>Atención médica hospitalaria para personas que necesitan cuidados de la salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere 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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita equipo médico duradero (DME)</p>	<p>Sillas de rueda</p> <p>Muletas</p> <p>Bombas de infusión IV</p> <p>Equipos de oxígeno e insumos</p> <p>Nebulizadores</p> <p>Andadores</p>	<p>\$0 o \$3.40</p>	<p>El copago es de \$0 por el equipo médico duradero cubierto por Medicare. El copago es de \$3.40 por dispositivos especializados cubiertos solo 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, puede ser por 13 meses. Luego del período de alquiler, nuestro plan le transferirá la propiedad del artículo DME y se considerará que usted lo compró. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información.</p> <p>Se requiere autorización previa de Medicaid de Healthy Connections. Sin embargo, los administradores de casos para exenciones de Atención Comunitaria y a Largo Plazo (CLTC) pueden autorizar equipos médicos duraderos a participantes con exenciones.</p> <p>Se requiere autorización previa para todos los artículos DME.</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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita una prótesis	Dispositivos protésicos	\$0 o \$3.40	<p>El copago es de \$0 para dispositivos protésicos e insumos médicos cubiertos por Medicare. El copago es de \$3.40 para dispositivos protésicos e insumos médicos cubiertos solo por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
Necesita ayuda para vivir en su hogar (este servicio continúa en la página siguiente)	Alimentos entregados en su hogar	\$0	<p>Este servicio de comidas de exención solo se brinda a miembros inscritos en las exenciones de Community Choices, VIH/SIDA o Dependencia de Ventilación Mecánica. Pueden corresponder requisitos de aptitud del estado. Dos comidas por día como máximo.</p> <p>Se requiere autorización previa para el beneficio de comidas de exención.</p>
	Servicios domésticos, como limpieza y tareas domésticas	\$0	<p>Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en exenciones de Community Choices, VIH/SIDA o Dependencia de Ventilación Mecánica. Pueden corresponder requisitos de aptitud del estado.</p> <p>Se requiere 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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)</p>	<p>Cambios en su hogar, como rampas y acceso para silla de ruedas</p>	<p>\$0</p>	<p>El beneficio relacionado con las modificaciones de entorno tiene un límite de por vida de \$7500.</p> <p>Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en exenciones de Community Choices, VIH/SIDA o Dependencia de Ventilación Mecánica. Pueden corresponder requisitos de aptitud del estado.</p> <p>Se necesita autorización previa.</p>
	<p>Servicios de atención personal</p> <p>(Es posible que pueda elegir su propio ayudante. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información).</p>	<p>\$0</p>	<p>50 visitas al año.</p> <p>Pueden corresponder requisitos de aptitud del estado. Este beneficio se puede ofrecer como un beneficio complementario a los inscritos sin exenciones.</p> <p>No se aplicará un copago al beneficio complementario. Su coordinador de atención médica puede autorizar estos servicios.</p> <p>Se necesita autorización previa.</p>
	<p>Servicios de cuidado médico domiciliario</p>	<p>\$0 o \$3.30</p>	<p>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.</p> <p>Se necesita 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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios para ayudar a que viva solo	\$0	Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
	Servicios de día para el cuidado de adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en exenciones de Community Choices. Pueden corresponder requisitos de aptitud del estado. Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita un lugar para vivir con personas que puedan brindarle ayuda</p>	<p>Atención en un hogar de ancianos</p>	<p>\$0 o un 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 monto pagado por el paciente, es necesaria solo para quienes residan en un hogar de ancianos. Usted no debe pagar si se encuentra en un hogar de ancianos para rehabilitación a 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) requieren una certificación CLTC antes de la admisión en un hogar de ancianos cubierto por Medicaid en cualquier ubicación. 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 a largo plazo cubierto financiado 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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Mi cuidador necesita un receso</p>	<p>Apoyo para el cuidado de enfermos</p>	<p>\$0</p>	<p>El apoyo para el cuidado de enfermos puede darse en un establecimiento de cuidado residencial de la comunidad (CRCF), en un centro de enfermería o en su hogar. El cuidado de enfermos por parte de los miembros está limitado a 28 días al año en total. Hasta 28 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos se pueden brindar en un CRCF. Hasta 14 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos se pueden dar en un hogar de ancianos. Hasta 14 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos se pueden dar en su hogar. Solo exención para personas dependientes de un respirador mecánico).</p> <p>El tipo de atención para la que está calificado para recibir dependerá de su situación. Este beneficio se puede ofrecer como beneficio complementario para miembros sin exenciones. No se aplicará un 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>



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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención para una enfermedad avanzada o una lesión con riesgo de vida	Cuidados paliativos	\$0	Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
Necesita servicios de planificación familiar	Métodos anticonceptivos (preservativos)	\$0	Los suministros para la planificación familiar solo se cubren si se cuenta con una receta médica.
	Pruebas de laboratorio y de diagnóstico para la planificación familiar	\$0	
	Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual (ETS)	\$0	
Servicios cubiertos adicionales (este servicio continúa en la página siguiente)	Programas de educación y bienestar	\$0	
	Servicios para la etapa final de la enfermedad renal	\$0	
	Beneficio de aptitud física (fitness)	\$0	SilverSneakers® es un beneficio de aptitud física que incluye el acceso a centros de actividad física, recursos de bienestar en línea y clases de SilverSneakers® sin costo adicional.
	Servicios de infusión	\$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 para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios cubiertos adicionales (continuación)	Servicios de transición de hogar de ancianos	\$0	Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
	Servicios de cuidado preventivo	\$0	
	Servicios brindados en Centros de Salud con Calificación Federal	\$0	
	Administración de casos específicos	\$0	Se necesita autorización previa.
	Telesalud	\$0	MDLive ofrece a todos los miembros acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año, a un médico de la red a través de comunicación telefónica, escritorio o dispositivo móvil. Los miembros pueden acceder a una consulta inmediata con un médico, orientador o psiquiatra. Los miembros también pueden programar una consulta de telemedicina para más adelante.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

Necesidad o problema médico	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Telemedicina	\$0	<p>El plan cubre algunos servicios médicos o de la salud mediante audio o video en tiempo real con un proveedor que no está en su ubicación.</p> <p>Estos servicios están disponibles en algunas áreas rurales, bajo ciertas condiciones y solo si usted está en alguno de estos lugares: consultorio médico, hospital, clínica de salud rural, centro de salud con calificación federal, centro médico de diálisis con base en un hospital, establecimiento de enfermería especializado o centro de salud mental comunitario.</p> <p>Se requiere referencia médica.</p>

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

D. 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 Healthy Connections Medicaid.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Healthy Connections Medicaid	Sus costos
Póngase en contacto con su coordinador de atención médica para obtener más información.	
Algunos servicios de atención en un centro para enfermos terminales	\$0
Servicios dentales	
• Diagnóstico (evaluación oral y radiografías)	\$3.40
• Atención preventiva (limpieza anual)	\$3.40
• Restauración (empastes)	\$3.40
• Atención quirúrgica (extracciones)	\$3.40
Transporte médico que no sea de urgencia	\$0

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

E. Servicios que no están cubiertos por First Choice VIP Care Plus, Medicare o Medicaid de Healthy Connections

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	
Atención quiropráctica (a excepción de manipulación manual para ciertas afecciones aprobadas)	Suministros de anticonceptivos sin receta médica
Ciertos procedimientos para la vista como LASIK	Calzado ortopédico (a menos que esté incluido con férula o para enfermedad de pie diabético). Dispositivos de apoyo para pies (a excepción de los indicados para pie diabético)
Cirugía o trabajos de estética	Artículos personales en su habitación de hospital u hogar de ancianos
Dentaduras postizas	Habitación privada en el hospital
Procedimientos o servicios de cirugía plástica voluntarios u optativos	Rutina de cuidado de los pies (a excepción de determinadas afecciones aprobadas)
Tratamientos médicos, quirúrgicos, artículos y medicamentos experimentales	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)
Servicios de naturopatía	Tratamiento quirúrgico de 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 para el 2024

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de First Choice VIP Care Plus, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercerlos sin sufrir consecuencias negativas. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Nosotros le informaremos sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del Miembro*. Estos son algunos de sus derechos:

- **Usted tiene derecho a recibir un trato respetuoso, justo y digno.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - Recibir servicios cubiertos sin importar raza, etnia, nacionalidad, religión, género, edad, incapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o habilidad para hablar inglés
 - Obtener información en otros formatos (por ej., letra grande, Braille o audio)
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia, una medida de seguridad percibida o represalia.
 - No recibir facturas por parte de los proveedores de la red
- **Usted tiene derecho a recibir información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre su tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debería estar en un formato que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener los servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Los nombres de los proveedores médicos y administradores de cuidado
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar tratamiento.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y a cambiar de PCP en cualquier momento
 - Atenderse con un proveedor médico de la salud de la mujer sin referencia médica
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - 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 hacerlo
 - Dejar de tomar medicamentos
 - Pedir una segunda opinión. First Choice VIP Care Plus pagará el costo de la visita 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 para el 2024

- **Usted tiene derecho a recibir atención médica de manera oportuna, sin que haya barreras físicas o de comunicaciones.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - Recibir atención médica de manera oportuna
 - Poder entrar y salir del consultorio de un proveedor médico. Esto significa un acceso sin obstáculos para personas con discapacidades de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades.
 - Contar con intérpretes que ayuden en la comunicación con sus médicos y con el plan médico
- **Usted tiene derecho a recibir atención médica de urgencia y de emergencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene estos derechos:
 - Recibir servicios de emergencia sin aprobación previa en caso de emergencia
 - Usar un proveedor de atención médica de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - 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.
 - Que su información médica personal se trate y se mantenga de manera privada
- **Usted tiene derecho a presentar una queja sobre la atención médica o los servicios cubiertos que recibe.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - Presentar una queja o una queja formal en contra de nosotros o nuestros proveedores.
 - Pedir una audiencia justa estatal
 - Recibir los motivos detallados por los cuales se negaron los 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 para el 2024

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio rechazado

Si usted tiene una queja o considera que First Choice VIP Care Plus debería cubrir algún servicio que denegamos, 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 escribir a First Choice VIP Care Plus sobre una queja, queja formal o apelación, comuníquese por estos medios:

Apelaciones:

First Choice VIP Care Plus
ATTN: Appeals Department
P.O. Box 80109
London, KY 40742-0109

Quejas o quejas formales:

First Choice VIP Care Plus
Attn: Customer Experience, Grievances, and Complaints
P.O. Box 7140
London, KY 40742-7140

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

Existe un defensor especial para este programa llamado el Defensor Principal de Healthy Connections. El Defensor Principal de Healthy Connections no trabaja para nosotros ni para Medicaid de Healthy Connections. Puede ayudar a que comprenda sus derechos y el proceso de apelación, además de ayudar a que prepare su apelación. Puede comunicarse con el Defensor Principal de Healthy Connections al **1-844-477-4632**.

Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.

First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para el 2024

H. Qué hacer si sospecha de un fraude

La mayoría de las organizaciones y los profesionales de la salud que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que no lo sean.

Si usted considera que un médico, un hospital u otra farmacia proceden de forma incorrecta, le solicitamos que se ponga en contacto 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**. También puede llamar a estos números de 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**.

2857559_SPN (8/23)