

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

H8213\_001\_SB\_2097005\_Accepted\_08222022

## 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*.

## Tabla de contenidos

- A. Descargo de responsabilidad.....2
- B. Preguntas frecuentes.....3
- C. Información general de servicios.....9
- D. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care Plus .....30
- E. Servicios que no están cubiertos por First Choice VIP Care Plus, Medicare o Medicaid de Healthy Connections .....31
- F. Sus derechos como miembro del plan .....32
- G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio rechazado.....34
- H. Qué hacer si sospecha de fraude .....35



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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

---

## A. Descargo de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por First Choice VIP Care Plus en 2023. 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 se encuentra en la parte inferior de la página. También puede encontrar el *Manual del Miembro* en [www.firstchoicevipcareplus.com](http://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: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. 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 obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como 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 pedir este documento, ahora y en el futuro, en un idioma distinto del inglés o en otro formato, llamando a Servicios al Miembro al teléfono que se encuentra 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 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 con tan solo llamar 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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).**

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

## B. Preguntas frecuentes

El siguiente cuadro ofrece respuestas a las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Qué es un plan Medicare-Medicaid?</b>	Un plan Medicare-Medicaid es un plan médico que contrata los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid para proporcionar 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 trabajan conjuntamente para brindarle la atención que necesita.
<b>¿Qué es un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus?</b>	Un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care Plus es la primera persona a quien usted debe contactar. Esta persona lo ayuda a administrar sus proveedores y servicios y se asegura de que usted reciba lo que necesita.
<b>¿Qué son los apoyos y servicios a largo plazo?</b>	Los apoyos y servicios a largo plazo (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 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 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p><b>En First Choice VIP Care Plus, ¿obtendré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibo ahora?</b></p>	<p>Usted recibirá los beneficios que le cubren Medicare y Healthy Connections Medicaid directamente a través 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 que cubren Medicare y Healthy Connections Medicaid 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 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 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 está 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>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p><b>¿Puedo usar los mismos médicos que ahora?</b></p>	<p>En general, 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"><li>• Los proveedores que tienen un contrato con nosotros están “en la red”. <b>Usted debe usar los proveedores de la red de First Choice VIP Care Plus.</b></li><li>• 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.</li></ul> <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 de Internet del plan en <a href="http://www.firstchoicevipcareplus.com">www.firstchoicevipcareplus.com</a>.</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 <b>1-888-978-0862 (TTY 711)</b>, los siete días de la semana, 8 a. m. a 8 p. m.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas																																													
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de First Choice VIP Care Plus puede brindármelo?	La mayoría de los servicios serán brindados por 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.																																													
¿Dónde está disponible First Choice VIP Care Plus?	<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																																											
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) en First Choice VIP Care Plus?	No debe pagar ninguna prima mensual a First Choice VIP Care Plus por su cobertura médica.																																													

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Qué es una autorización previa (PA)?</b>	<p>PA significa que usted debe obtener la aprobación de First Choice VIP Care Plus para recibir un servicio específico o medicamento o de 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 emergencia o de urgencia, o servicios de diálisis fuera del área de cobertura, no es necesario que primero obtenga 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>
<b>¿Qué es una referencia médica?</b>	<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 usar 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 consultar a especialistas, tales 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>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿A quién debo contactar si tengo preguntas o necesito ayuda?</p>	<p>Si usted tiene preguntas generales o sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicios, la facturación o las tarjetas de miembro, 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 gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés.</p> <p><b>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la Línea de asesoramiento de enfermería:</b></p> <p><b>LLAME AL 1-855-843-1147</b></p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p><b>TTY 711</b></p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p>



# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

## C. Información general de servicios

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

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita un médico</b>	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Visitas de rutina, p. ej., examen físico	\$0	
	Atención médica de especialistas	\$0	
	Atención médica para prevenir enfermedades, por ejemplo, vacunas contra la influenza	\$0	
	Visita preventiva "Bienvenido a Medicare" (solo una vez)	\$0	

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita exámenes médicos</b>	Análisis de laboratorio, p. ej., análisis de sangre	\$0	No todos los servicios de laboratorio requerirán autorización.  Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si se requiere una autorización.
	Radiografías u otras imágenes, tales como tomografías computarizadas (CAT)	\$0	No todas las radiografías, los procedimientos de diagnóstico ambulatorio y las pruebas requerirán autorización.  Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si se requiere una autorización.
	Exámenes de detección, como pruebas para detectar 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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (este servicio continúa en la próxima página)</b></p>	<p>Medicamentos genéricos (sin marca comercial)</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días.</p>	<p>Es posible que haya limitaciones en 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 para días adicionales (hasta de 100 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 solo permiten surtir suministros para 100 días al mismo costo por un suministro para 30 días.</p>
	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días. Comuníquese con el plan para recibir más información.</p>	<p>Es posible que haya limitaciones en 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 para días adicionales (hasta de 100 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</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b></p>			<p>solo permiten surtir suministros para 100 días al mismo costo por un suministro para 30 días.</p>
<p><b>(continuación)</b></p>	<p>Medicamentos de venta libre</p>	<p>\$0</p>	<p>Es posible que haya limitaciones en 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><b>El beneficio complementario de OTC</b> 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 caducará automáticamente al final de cada trimestre o al darse de baja del plan.</p> <p>Los miembros pueden pedir hasta 6 productos por categoría por trimestre. No hay límite en el número de artículos totales de su pedido. El catálogo de OTC y los pedidos del portal de órdenes en línea están limitados a 3 pedidos por trimestre. Pueden aplicarse límites adicionales a algunos artículos.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</b>	Medicamentos bajo receta de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los recetados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos oncológicos orales y algunos usados con determinados equipos médicos. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.  Se necesita autorización previa.
<b>Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente</b>	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Se necesita autorización previa.
	Servicios quiroprácticos (solo para la manipulación manual de determinadas afecciones aprobadas)	\$0	

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención médica de emergencia	Servicios en la sala de emergencia	\$0	Los servicios de la sala de emergencias no necesitan autorización previa, incluso si se brindan fuera de la red.
	Servicios de ambulancia	\$0	<p><b>No se requiere</b> autorización previa para servicios de ambulancia de emergencia.</p> <p>Los servicios de ambulancia que no son de emergencia entre un establecimiento de cuidados agudos y uno de cuidados semiagudos no requieren autorización previa.</p> <p><b>Se requiere</b> autorización previa para todos los demás servicios de ambulancia que no sean de emergencia.</p>
	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 médico o cirujano	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios que requieren admisión hospitalaria y los ambulatorios.

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales</b>	Servicios de rehabilitación	\$0	Se necesita autorización previa para obtener servicios de rehabilitación cardíaca y
	Equipos médicos para atención domiciliaria	\$0	Se requiere autorización previa para ciertos equipos médicos para atención domiciliaria.  Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si se requiere 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 requiere autorización previa para los servicios de SNF cubiertos por Medicare.

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita atención de la vista</b>	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	<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>
	Reemplazo de anteojos recetados (cristales/lentes de contacto)	\$0	<p>El plan pagará lentes correctivos y marcos, y reemplazos, si los necesita luego de una extracción de cataratas sin implante de lente. Se requiere una PA para el reemplazo inicial de la lente debido a una cirugía de cataratas.</p> <p>Cada dos años se cubre un par de lentes (cristales y marcos) o un par de lentes de contacto.</p> <p>Existe un límite de cobertura de \$150 que se puede aplicar a cristales o lentes de contacto cada dos años.</p>
<b>Necesita atención odontológica</b>	Procedimientos médicos de emergencia por cirujanos orales	\$0	Se necesita autorización previa para los servicios quirúrgicos de pacientes hospitalizados y pacientes de centros quirúrgicos ambulatorios.



**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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).



# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Procedimientos dentales relacionados con trasplantes de órganos, cáncer, reemplazo articular, reemplazo de válvula cardíaca y traumatismos	\$0	Se necesita autorización previa.
<b>Necesita servicios de cuidado de los pies</b>	Servicios de podología	\$0	
<b>Necesita servicios para la audición</b>	Evaluaciones auditivas	\$0	<p>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.</p> <p>Además del beneficio de audición cubierto por Medicare, el plan también cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$0 por hasta 1 examen de rutina de la audición por año</li> <li>• \$0 por hasta 3 ajustes de audífonos cada tres años</li> <li>• \$0 por 80 baterías para modelos no recargables cada tres años</li> <li>• \$1500 de subsidio para audífonos cada 3 años para ambos oídos.</li> </ul>



**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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Tiene una enfermedad crónica, como diabetes o una enfermedad cardíaca</b>	Servicios para ayudar a tratar 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.
<b>Tiene una afección de la salud mental</b>	Servicios de salud mental o del comportamiento	\$0	Se requiere una referencia médica para los servicios ambulatorios para la salud mental cubiertos por Healthy Connections Medicaid.  Se requiere una 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.



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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Tiene un problema de abuso de sustancias tóxicas</b></p>	<p>Servicios de abuso de sustancias tóxicas</p>	<p>\$0</p>	<p>Medicare Parte B ayuda a pagar los servicios de tratamiento ambulatorio por abuso de sustancias tóxicas del departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o clínica.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicoterapia</li> <li>• Educación del paciente</li> <li>• Seguimiento médico después de dejar el hospital</li> <li>• Medicamentos bajo receta durante una admisión hospitalaria o inyectados en el consultorio médico</li> <li>• Exámenes médicos preventivos y orientación</li> </ul> <p>Se requiere autorización previa</p> <p>No todos los servicios para el abuso de sustancias tóxicas para pacientes ambulatorios requerirán autorización. Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si se requiere una autorización.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita servicios de atención a largo plazo para la salud mental</b>	Atención médica hospitalaria para personas que necesitan atención de la salud mental	\$0	Se requiere autorización previa.
<b>Necesita equipo médico duradero (DME) (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Sillas de ruedas Muletas Bombas de infusión IV Equipo de oxígeno y suministros Nebulizadores Andadores	\$0 o \$3.40	<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 de 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 de DME y se considerará que usted lo ha comprado. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para más información.</p> <p>Se requiere la autorización previa de Healthy Connections Medicaid. Sin embargo, es posible que los administradores de casos para el opcional de CLTC autoricen equipos médicos duraderos para los participantes que tienen el opcional.</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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita equipo médico duradero (continuación)</b></p>			<p>Se requiere autorización previa y una referencia médica para los artículos e DME cubiertos solo por Healthy Connections Medicaid. Se requiere una PA para los artículos de DME cubiertos por Medicare mayores a \$500 por compra.</p> <p>Se requiere autorización para todos los artículos de DME de alquiler cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización para la nutrición enteral.</p>
<p><b>Necesita una prótesis</b></p>	<p>Dispositivos protésicos</p>	<p>\$0 o \$3.40</p>	<p>El copago es de \$0 para dispositivos protésicos y suministros médicos cubiertos por Medicare. El copago es \$ 3.40 por insumos médicos cubiertos solo por Medicaid de Healthy Connections.</p> <p>Se requiere autorización para insumos de prótesis y suministros médicos que superen los \$500 por compra.</p> <p>Se requiere autorización previa para el alquiler de los dispositivos protésicos e insumos médicos.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita ayuda para vivir en su hogar (este servicio continúa en la página siguiente)</b></p>	Comidas a domicilio	\$0	<p>Este servicio de opcionales de comidas solo se brinda a los miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden aplicarse requisitos de elegibilidad del estado. Dos comidas por día como máximo.</p> <p>Se requiere autorización previa para el opcional de beneficio de comidas.</p>
	Servicios domésticos, como limpieza y quehaceres del hogar	\$0	<p>Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden aplicarse requisitos de elegibilidad 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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)</b></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 del entorno tiene un límite de por vida de \$7500.</p> <p>Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices, VIH/SIDA o Dependiente de ventilación mecánica. Pueden aplicarse requisitos de elegibilidad del estado.</p> <p>Se necesita autorización previa.</p>
	<p>Servicios de cuidados personalizados</p> <p>(Usted puede elegir a su propio asistente. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información).</p>	<p>\$0</p>	<p>50 visitas por año.</p> <p>Pueden aplicarse requisitos de elegibilidad del estado. Este beneficio se puede ofrecer como un beneficio complementario a los inscritos que no tienen opcionales.</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>Se necesita referencia médica.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios médicos en el hogar	\$0 o \$3.30	El copago es de \$0 por servicios médicos en el hogar cubiertos por Medicare. El copago es \$3.30 por servicios médicos personales cubiertos solo por Medicaid de Healthy Connections.  Se necesita autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios para ayudarlo a vivir solo	\$0	Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios de día para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Estos servicios solo se brindan a miembros inscritos en los opcionales de Community Choices. Pueden aplicarse requisitos de elegibilidad del estado.  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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).



# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita un lugar para vivir con personas que puedan brindarle ayuda</b></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 pagado del paciente, es necesaria solo para aquellos que residan en un hogar de ancianos. Usted no debe pagar si se encuentra en un hogar de ancianos para una 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 por Medicaid.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Su cuidador necesita tiempo libre</b></p>	<p>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 (CRCF), en un hogar de ancianos o en el hogar. Los límites dependen del ámbito de atención. 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 hogar de ancianos. Pueden recibirse hasta 14 días de servicios de apoyo para el cuidado de enfermos en su hogar. (Solo opcional de ventilación mecánica).</p> <p>El tipo de atención que califique para recibir dependerá de su situación. Este beneficio se puede ofrecer como un beneficio complementario para los 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>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita atención para una enfermedad avanzada o para una lesión con riesgo de vida</b>	Cuidados paliativos	\$0	Se necesita autorización previa.  Se necesita referencia médica.
<b>Necesita servicios de planificación familiar</b>	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	\$0	
	Tratamiento para enfermedades de transmisión sexual (STI)	\$0	
<b>Servicios cubiertos adicionales (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Programas de educación y bienestar	\$0	
	Servicios para la etapa final de la enfermedad renal	\$0	
	Beneficio de salud física (fitness)	\$0	SilverSneakers® es un beneficio de la salud física que incluye el acceso a los 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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).**

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Servicios cubiertos adicionales (continuación)</b>	Servicios de transición para hogares de ancianos	\$0	Se necesita autorización previa. Se necesita referencia médica.
	Servicios de cuidado preventivo	\$0	
	Servicios provistos 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 permanente 24/7 durante todo el año a un médico participante por vía telefónica o a través de una computadora o dispositivo móvil. Los miembros tienen la posibilidad de realizar inmediatamente una consulta médica, de asesoramiento o psiquiátrica con un médico. Los miembros también pueden programar una consulta mediante telemedicina para más adelante.



**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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

Necesidad médica o problema	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Límites, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Servicios cubiertos adicionales (continuación)</b>	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 área.</p> <p>Estos servicios están disponibles en algunas zonas rurales bajo ciertas condiciones y solo si usted se encuentra en uno de los siguientes lugares: un consultorio médico, un hospital, una clínica de salud rural, un centro de salud calificado por el gobierno federal, un centro de diálisis en un hospital, un centro de enfermería especializada (SNF) o un centro de salud mental comunitario.</p>

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

## 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 Medicaid de Healthy Connections.

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 odontológicos	
• 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 emergencia	\$0

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

## 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	
Cuidado quiropráctico (a excepción de masajes manuales 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 soportes o para pie diabético). Dispositivos de apoyo para pies (a excepción para pie diabético)
Cirugía estética o cosmetología	Artículos personales en la habitación de su 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 pies (a excepción de determinadas afecciones aprobadas)
Tratamientos médicos, quirúrgicos, artículos y medicamentos experimentales	Servicios que no se consideran “razonables y necesarios”
Cuidados de enfermería a tiempo completo en su hogar	Servicios provistos a veteranos en un centro de veteranos (VA)
Servicios de naturopatía	Tratamiento quirúrgico de la obesidad mórbida

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

---

## F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de First Choice VIP Care Plus, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercerlos sin sufrir ninguna represalia. Además, puede usar estos derechos 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*. Entre otros, sus derechos incluyen los siguientes:

- **Usted tiene derecho a recibir un trato respetuoso, imparcialidad y 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 pagar o capacidad de hablar inglés.
  - Obtener información en otros formatos (p. ej., impresión en letra grande, braille, 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 de proveedores de la red
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un formato que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen la siguiente información:
  - Descripción de los servicios que cubrimos.
  - Cómo obtener los servicios.
  - Cuánto deberá pagar por los servicios.
  - Nombres de los proveedores médicos y de administradores de cuidado.
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, incluso a rechazar un tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
  - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y a cambiar su PCP en cualquier momento.
  - Recibir atención de un proveedor médico de la salud de la mujer sin referencias médicas.
  - Obtener rápidamente sus servicios y medicamentos cubiertos.
  - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas o no.
  - Rechazar un tratamiento, incluso si su médico no lo aconseja.



**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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).**



# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

- Dejar de tomar los medicamentos.
- Pedir una segunda opinión. First Choice VIP Care Plus pagará el costo de la visita para solicitar una segunda opinión.
- **Usted tiene derecho a recibir atención médica oportuna, sin obstáculos de comunicación o acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
  - Recibir atención médica en tiempo y forma.
  - Poder entrar y salir del consultorio de un proveedor médico. Esto significa un acceso sin obstáculos para las personas con discapacidades de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
  - Contar con intérpretes para ayudarle 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 derecho a:
  - Recibir servicios de emergencia sin solicitar una PA durante una emergencia.
  - Usar un proveedor de atención médica de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a recibir un trato confidencial y privado.** 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.
  - 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 el derecho a:
  - Presentar una queja o queja formal contra 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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).**

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

---

## 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)**. Es posible que usted 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, 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 el Defensor Principal de Healthy Connections. El Defensor Principal de Healthy Connections no trabaja para nosotros ni para Healthy Connections Medicaid. Puede ayudarlo a comprender sus derechos y el proceso de apelación, y puede ayudarlo a preparar su apelación. Puede comunicarse con el Defensor Principal de Healthy Connections al **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](http://www.firstchoicevipcareplus.com).

# First Choice VIP Care Plus, Plan Medicare-Medicaid: Resumen de beneficios para 2023

---

## H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de la salud y de las organizaciones que prestan servicios son honestos. Lamentablemente, pueden existir algunos deshonestos.

Si usted piensa 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 sin cargo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame a Healthy Connections Medicaid al **1-888-364-3224** o envíe un correo electrónico con su inquietud a **fraudres@scdhhs.gov**.

2097005\_SPN



**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](http://www.firstchoicevipcareplus.com)**.