



# Evidencia de Cobertura de 2024

## Plan Ambetter Virtual Access



[Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](https://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com)

**Aviso: La prima podría aumentarse en la fecha de renovación. Le informaremos por escrito del aumento de un cargo por la cobertura al menos 60 días de calendario antes de la fecha en que el aumento entre en efecto.**

**AMBETTER FROM SUPERIOR HEALTHPLAN**

## **Plan Ambetter Virtual Access**

### **Evidencia de Cobertura**

# **ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA SALUD**

ESTA EVIDENCIA DE COBERTURA (*CONTRATO*) ES EMITIDA PARA USTED, QUIEN ESTÁ AFILIADO EN

**AMBETTER FROM SUPERIOR HEALTHPLAN**

AL COMPLETAR EL FORMULARIO DE AFILIACIÓN, PAGAR LA PRIMA CORRESPONDIENTE Y ACEPTAR ESTE *CONTRATO*, USTED ACEPTA ADHERIRSE A ESTAS PROVISIONES PARA LOS SERVICIOS DE SALUD CUBIERTOS. ESTE DOCUMENTO DESCRIBE SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES EN RELACIÓN CON SUS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE SALUD CUBIERTOS.

Superior HealthPlan, Inc.  
5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, Texas 78704  
1-877-687-1196

Insert Total Premium Payable. Se hace notar que las primas están sujetas a cambios.

#### **AVISOS IMPORTANTES:**

**ESTE PLAN DE ATENCIÓN MÉDICA DE LA ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA SALUD CON BENEFICIOS ELEGIDOS POR EL CONSUMIDOR, YA SEA EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, NO PROPORCIONA LOS BENEFICIOS DE SALUD EXIGIDOS POR EL ESTADO QUE NORMALMENTE SE REQUIEREN EN LAS EVIDENCIAS DE COBERTURA EN TEXAS. ESTE PLAN DE BENEFICIOS DE SALUD ESTÁNDAR PUEDE PROPORCIONARLE UN PLAN DE SALUD MÁS ECONÓMICO, AUNQUE, AL MISMO TIEMPO, PUEDE PROPORCIONARLE MENOS BENEFICIOS DEL PLAN DE SALUD QUE LOS QUE NORMALMENTE SE INCLUYEN COMO BENEFICIOS DE SALUD EXIGIDOS POR EL ESTADO EN TEXAS. CONSULTE CON SU AGENTE DE SEGUROS PARA SABER QUÉ BENEFICIOS DE SALUD EXIGIDOS POR EL ESTADO ESTÁN EXCLUIDOS EN ESTA EVIDENCIA DE COBERTURA.**

**ESTE NO ES UN CONTRATO DE SEGUROS DE COMPENSACIÓN DEL TRABAJADOR. EL EMPLEADOR AL COMPRAR ESTE CONTRATO NO SE VUELVE UN SUSCRIPTOR PARA EL SISTEMA DE COMPENSACIÓN DEL TRABAJADOR, Y SI EL EMPLEADOR NO ES UN SUSCRIPTOR, EL EMPLEADOR PIERDE AQUELLOS BENEFICIOS QUE PODRÍAN DE OTRA MANERA OBTENERSE CONFORME A LAS LEYES DE COMPENSACIÓN DEL TRABAJADOR. EL EMPLEADOR DEBE CUMPLIR CON LA LEY DE COMPENSACIÓN DEL TRABAJADOR EN LO QUE SE REFIERE A LOS NO SUSCRITOS Y CON LAS NOTIFICACIONES REQUERIDAS QUE DEBEN PRESENTARSE Y PUBLICARSE.**

**ESTA EVIDENCIA DE COBERTURA NO ES UN CONTRATO O CERTIFICADO SUPLEMENTARIO DE MEDICARE. Si usted es elegible para Medicare, revise la Guía de seguros de salud para personas con Medicare disponible de la compañía.**

### **¿Tiene una queja o necesita ayuda?**

Si tiene un problema con una reclamación o con su prima de seguro, llame primero a su compañía de seguros o HMO. Si no puede resolver el problema, es posible que el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance, por su nombre en inglés) pueda ayudar.

Aun si usted presenta una *queja* ante el Departamento de Seguros de Texas, también debe presentar una *queja* a través del proceso de *quejas* o de *apelaciones* de su compañía de seguros o HMO. Si no lo hace, podría perder su derecho para *apelar*.

#### **Ambetter from Superior HealthPlan**

Para obtener información o presentar una queja con su compañía de seguros o HMO:

Llame: Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1196 Número gratuito: 1-877-687-1196

En línea: [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com)

Correo: 5900 E. Ben White Blvd.

Austin, Texas 78741

Para consultas generales, también puede comunicarse con Ambetter a través del correo electrónico y las direcciones postales a continuación.

Correo electrónico: [SHPMSCONTACTUS@CENTENE.COM](mailto:SHPMSCONTACTUS@CENTENE.COM)

Correo: 5900 E. Ben White Blvd.

Attn: Ambetter

Austin, Texas 78741

Para presentar una queja por escrito, puede enviar su queja a la siguiente dirección o mediante el formulario de queja en línea que se encuentra en el sitio web de Ambetter.

5900 E. Ben White Blvd.

Attn: Complaints

Austin, Texas 78741

En línea: [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com)

#### **El Departamento de Seguros de Texas**

Para obtener ayuda con una pregunta relacionada con los seguros o para presentar una *queja* ante el estado:

Llame con sus preguntas al: 1-800-252-3439

Presente una *queja* en: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)

Correo electrónico: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

Dirección postal: MC CO-CP, P.O. Box 12030, Austin, TX 78711-2030

## Superior HealthPlan, Inc. Evidencia de Cobertura

En esta Evidencia de Cobertura (*contrato*), los términos “usted” o “su” se referirán al *afiliado* o a todo *afiliado dependiente* inscrito en este *contrato*. Los términos “nosotros” “nuestro,” o “nos” se referirán a Superior HealthPlan, Inc. o a Ambetter from Superior Health Plan.

### ACUERDO Y CONSIDERACIÓN

Este documento, junto con el *Programa* o *Plan de Beneficios* correspondiente y su solicitud, es su *contrato* y es un documento legal. Este es el acuerdo conforme al cual se proporcionarán y pagarán los beneficios. En consideración de su solicitud y el pago puntual de las primas, nosotros proporcionaremos a usted, el *afiliado*, cobertura de Servicios de atención médica tal como se establece en este *contrato*. Los beneficios están sujetos a las definiciones, provisiones, limitaciones y exclusiones en el *contrato*.

### RENOVACIÓN GARANTIZADA

Anualmente, nosotros debemos presentar este producto, los *costos compartidos* y las tasas asociadas con él para aprobación. Renovación garantizada significa que su *contrato* será renovado dentro del año subsiguiente del producto aprobado en la fecha de aniversario a menos que se haya terminado tempranamente de acuerdo con los términos del contrato. Usted puede mantener este *contrato* (o el nuevo *contrato* al que está asignado para el año siguiente, si está asociado con una suspensión o reemplazo) vigente mediante el pago puntual de las primas requeridas. En la mayoría de los casos a usted se le pasará a un nuevo *contrato* cada año, sin embargo, nosotros podríamos decidir no renovar el *contrato* a partir de la fecha de renovación si: (1) nosotros decidimos no renovar todos los *contratos* emitidos en esta forma, con un nuevo *contrato* en el mismo nivel de metal con un tipo y nivel de beneficios similares para los residentes del estado donde usted entonces vive, (2) nos retiramos del *área de servicio*; o (3) hay fraude o una tergiversación material intencional realizada por o con el conocimiento de un *afiliado* en la presentación de un reclamo por *servicios cubiertos*.

Anualmente, cambiaremos la tabla de tarifas utilizada para este tipo de *contrato*. Cada prima se basará en la tabla de tarifas en vigor en la fecha de vencimiento de esa prima. El plan del *contrato* y la edad de los *afiliados*, el tipo y el nivel de los beneficios y el lugar de *residencia* en la fecha de vencimiento de la prima son algunos de los factores que se utilizan para determinar las tarifas de la prima. Nos reservamos el derecho de cambiar las primas, pero todas las tarifas cobradas estarán garantizadas para un año de calendario.

Además de lo anterior, esta garantía para continuar la cobertura no nos impedirá de cancelar o no renovar este *contrato* en los siguientes eventos: (1) falta de pago de la prima; (2) el *afiliado* no paga primas o contribuciones de acuerdo con los términos de este *contrato*, inclusive cualquier requisito de puntualidad; (3) el *afiliado* ha realizado un acto o práctica que constituye fraude o ha realizado una tergiversación intencional de hecho material relacionado con este *contrato*; o (4) un cambio en la ley federal o estatal, ya no permite la continuación ofrecida de dicha cobertura, tal como la guía CMS relacionada con individuos elegibles para Medicare.

**Esta es una *Evidencia de Cobertura de Ambetter Virtual Access*. *Ambetter Virtual Access* es un producto que ofrece una experiencia *virtual de atención primaria*. Estos planes incluyen acceso a proveedores de *atención primaria virtual con licencia*, además de nuestra *red principal* de proveedores de atención médica y hospitales de Ambetter en su área. Estos planes también requieren una *referencia* para consultar con *médicos especialistas*, que se coordinará a través de su *proveedor de atención primaria (proveedor***

de atención primaria virtual y no virtual).

Esta *Evidencia de Cobertura* contiene requisitos de *referencia y autorización previa*. Toda la atención virtual se proporciona a través de un *proveedor de telesalud designado por Ambetter*. Al inscribirse, los afiliados de 18 años de edad o mayores son asignados automáticamente a un *proveedor de telesalud designado por Ambetter* como su *proveedor de atención primaria*. Si un *afiliado*, de 18 años o más, prefiere tener un *proveedor de atención primaria* tradicional (en persona) de la *red*, puede cambiar posteriormente a un *proveedor de atención primaria* tradicional (en persona) de la *red*. Su *proveedor de telesalud designado por Ambetter* o su *proveedor de atención primaria* tradicional (en persona) de la *red* le ayudará a coordinar sus servicios de atención médica. Se requiere que obtenga una *referencia* de su *proveedor de atención primaria* para obtener todos los servicios fuera de una visita al *proveedor de atención primaria*, inclusive, pero sin limitarse a, consultar con *proveedores especialistas*, excepto para *servicios de emergencia*. Si no obtiene una *referencia* de su *proveedor de atención primaria*, los servicios no están cubiertos y no se pagarán bajo esta *Evidencia de Cobertura*. Además, las cantidades que tenga que pagar por dichos servicios no se tendrán en cuenta para la *cantidad máxima de su bolsillo*. Los *copagos* u otros *costos compartidos* se indican en el *Programa de beneficios*. Consulte las secciones de Acceso a la Atención y Autorización Previa de esta *Evidencia de Cobertura* y su *Programa de beneficios* para obtener más información.

Superior HealthPlan, Inc.



Mark D. Sanders

Presidente y Director General del Plan

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	11
Servicios de intérprete .....	12
Su directorio de proveedores .....	12
Su tarjeta de identificación de afiliado .....	13
Nuestro sitio web .....	13
Mejora de la calidad .....	13
Derecho a examinar este contrato durante diez días .....	14
Protección contra la facturación del saldo .....	14
MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO .....	15
DEFINICIONES .....	16
COBERTURA DE AFILIADOS DEPENDIENTES .....	38
Elegibilidad de afiliados dependientes .....	38
Fecha de vigencia para afiliados dependientes iniciales .....	38
Cobertura para un menor recién nacido .....	38
Cobertura para un menor adoptado .....	38
Adición de otros afiliados dependientes .....	39
ELEGIBILIDAD CONTINUA .....	40
Para todos los afiliados .....	40
Para afiliados dependientes .....	40
Cobertura previa .....	40
Afiliación abierta .....	41
Afiliación especial .....	41
Fechas efectivas de cobertura para los periodos especiales de inscripción .....	43
PRIMAS .....	45
Pago de primas .....	45
Período de gracia .....	45
Pago por terceros de la prima o costo compartido .....	45
Error en la edad .....	46
Cambio o error en la residencia .....	46
Error en la información del uso de tabaco o nicotina .....	46
CARACTERÍSTICAS DE LOS COSTOS COMPARTIDOS .....	47
Características de los costos compartidos .....	47
Deducibles .....	47
Copagos .....	47
Porcentaje de coaseguro .....	48
Responsabilidad y facturación de balance o saldo de los proveedores que no pertenecen a la red .....	48
Cambiar el deducible .....	48

Cobertura bajo otras provisiones del contrato .....	48
<b>ADMINISTRACIÓN DE SU ATENCIÓN MÉDICA.....</b>	<b>49</b>
Continuación de la atención y Circunstancias Especiales .....	49
Servicios que no son de emergencia .....	49
Servicios de emergencia fuera del área de servicio .....	49
Tecnología nueva .....	50
Asociación preferida .....	50
<b>Plan Ambetter Virtual Access.....</b>	<b>50</b>
Especialista como Médico de Atención Primaria (PCP) .....	51
Cómo comunicarse con su médico de atención primaria (PCP).....	51
Autorización previa .....	52
Proceso de renovación de la autorización previa .....	53
Cómo obtener la autorización previa.....	53
Falta en obtener autorización previa .....	53
La autorización previa no garantiza beneficios.....	54
Denegaciones de autorización previa .....	54
Proveedores basados en el hospital .....	54
<b>SERVICIOS Y SUMINISTROS DE ATENCIÓN MÉDICA CUBIERTOS .....</b>	<b>55</b>
Servicios por lesión cerebral adquirida.....	55
<b>Atención médica de las alergias .....</b>	<b>56</b>
Servicios de ambulancia .....	56
Beneficios para el trastorno del espectro autista .....	58
Servicios quiroprácticos .....	58
Cobertura de ensayo clínico.....	58
Cuidado para la diabetes .....	60
Servicios de diálisis.....	61
Suministros médicos desechables .....	61
Equipo médico duradero, prótesis y aparatos ortopédicos .....	61
Servicios de emergencia.....	65
Preservación de la fertilidad .....	66
Beneficios de gastos para habilitación, rehabilitación y en instalación de cuidados prolongados .....	66
Beneficios de gastos por servicios de atención médica en el hogar .....	67
Beneficios de cuidado de hospicio .....	67
Beneficios de hospital .....	68
Infertilidad .....	69
Cuidados agudos de larga duración.....	69
Linfedema .....	70



Atención de maternidad .....	70
Cargos del recién nacido .....	71
Declaración de Derechos de la Ley de Protección de la Salud de Madres y Recién Nacidos .....	71
Beneficios para gastos médicos y quirúrgicos.....	72
Servicios médico-dentales .....	75
Alimentos médicos.....	76
Beneficios para la salud mental y el trastorno por uso de sustancias.....	77
Beneficios de gastos de la vista pediátricos .....	78
Beneficios de medicamentos con receta.....	79
Servicios de cuidados preventivos o atención preventiva.....	86
Radiología, imágenes y otros exámenes de diagnóstico.....	92
Segunda opinión médica.....	92
Estudios del sueño.....	93
Determinantes sociales de los beneficios suplementarios de salud .....	93
Beneficios de trasplantes .....	93
Beneficios del servicio de atención urgente .....	96
Beneficios de bienestar y otros programas .....	96
Programas de Administración de la Atención.....	97
<b>SERVICIOS NO CUBIERTOS Y EXCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>99</b>
<b>TERMINACIÓN.....</b>	<b>103</b>
Terminación del contrato.....	103
Discontinuación.....	103
Transferencia de cobertura .....	103
Requisitos de notificación .....	104
Restablecimiento .....	104
<b>RESPONSABILIDAD DE TERCEROS Y COORDINACIÓN DE BENEFICIOS .....</b>	<b>105</b>
Coordinación de los beneficios de este contrato con otros beneficios.....	107
Orden de las normas de determinación de beneficios.....	109
Efecto en los beneficios de este plan.....	111
Cumplimiento con las leyes federales y estatales respecto a la información confidencial .....	112
Facilidad de pago.....	112
Derecho de recuperación.....	112
<b>REEMBOLSO DE RECLAMACIÓN DEL AFILIADO .....</b>	<b>113</b>
Aviso de reclamación.....	113
Presentación de reclamos.....	113
Formularios de reclamación .....	113
Sin asignación.....	114
Sin beneficiarios terceros.....	114

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA Y APELACIÓN .....	115
Proceso de queja .....	115
Apelaciones de quejas .....	115
Apelación de una determinación adversa.....	116
Revisión externa .....	117
Apelación acelerada y Revisión interna acelerada simultáneas .....	118
Presentar quejas ante el Departamento de Seguros de Texas .....	118
Está prohibida la toma de represalias .....	118
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS AFILIADOS .....	119
Aviso del Departamento de Seguros de Texas .....	121
PROVISIONES GENERALES .....	123
Contrato completo.....	123
Sin renuncia.....	123
Rescisiones .....	123
Reembolso por fraude, tergiversación o información falsa .....	123
Conformidad con las leyes aplicables .....	123
Condiciones previas a la acción legal .....	123
Información personal de salud (PHI, siglas en inglés).....	124
Idioma .....	124
Límite de tiempo en ciertas defensas:.....	124

# INTRODUCCIÓN

¡Bienvenido a Ambetter from Superior HealthPlan! Nosotros hemos preparado este *contrato* para ayudar a explicar su cobertura. Refiérase a este *contrato* siempre que usted requiera servicios médicos. Éste describe:

1. Cómo acceder a la atención médica.
2. Los servicios de atención médica que cubrimos.
3. La porción de sus costos de atención médica que se requerirá que usted pague.

Este *contrato*, con la solicitud de afiliación, el *Programa o Plan de Beneficios*, y toda enmienda o anexos adjuntos constituyen el *contrato* completo bajo el cual los *servicios cubiertos* y suministros son proporcionados o pagados por nosotros.

Este *contrato* deberá leerse en su totalidad. Debido a que muchas de las provisiones de este *contrato* están interrelacionadas, usted deberá leer todo este *contrato* para tener plena comprensión de su cobertura. Muchas palabras usadas en este *contrato* tienen significados especiales cuando se utilizan en un entorno de atención médica: estas palabras se encuentran en letra *cursiva* y se definen para usted en la sección Definiciones. Este *contrato* también contiene exclusiones, de manera que asegúrese de leer detenidamente este *contrato* en su totalidad.

Este es un *contrato* de Ambetter *Virtual Access*. Ambetter *Virtual Access* es un producto que ofrece una experiencia de atención primaria virtual. Este plan incluye acceso a *médicos de atención primaria* (PCP) virtuales con licencia, además de una red tradicional (en persona) de proveedores de atención médica y *hospitales* en su área que tienen contrato con nosotros.

Este *contrato* contiene requisitos de referencia y *autorización previa*. Toda la atención virtual se proporciona a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*. Su *PCP* designado le ayudará a coordinar sus servicios de atención médica. Usted debe obtener una *referencia* de su *PCP* para obtener todos los servicios fuera de una visita virtual, inclusive, pero sin limitarse a, consultas con *médicos especialistas*, excepto para los *servicios de emergencia*. Si no obtiene una *referencia* de su *PCP*, entonces los *servicios no están cubiertos* y no se pagarán según este *contrato*. Además, cualquier cantidad que deba pagar por dichos servicios no contará para la *cantidad máxima de su propio bolsillo*.

Al inscribirse en un plan Ambetter *Virtual Access*, un *afiliado* de 18 años o más es asignado automáticamente al *proveedor de telesalud designado por Ambetter* como su grupo de proveedores primarios y deberá seleccionar a un *PCP* específico. Usted puede escanear el código QR en su tarjeta de identificación de afiliado para acceder a la aplicación móvil o al sitio web del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*. Un *afiliado* tiene la posibilidad de elegir un *PCP de la red tradicional* (en persona), pero debe hacerlo formalmente seleccionando ese *PCP* en el Portal seguro para afiliados o llamando a Servicios para los Afiliados. Si un *afiliado* elige un *PCP de la red tradicional* (en persona), ese *PCP* será responsable de coordinar todos los servicios de salud cubiertos y hacer referencias para servicios a otros *proveedores de la red*. Se requerirán *copagos* u *otros costos compartidos*, como se muestra en su *Programa de Beneficios*, si selecciona un proveedor tradicional (en persona). Consulte las secciones Acceso a la Atención y Autorización Previa dentro de este *contrato* y su *Programa de beneficios* para obtener información adicional.

A los *afiliados* menores de 18 años se les asignará un *PCP de la red tradicional* (en persona). Ese *PCP* será responsable de coordinar todos los servicios de salud cubiertos y hacer *referencias* para servicios a otros *proveedores de la red*.

## Cómo comunicarse con nosotros:

Ambetter from Superior HealthPlan  
5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, Texas 78741

**Horas laborables normales de operación - 8:00 a.m. a 8:00 p.m. hora local, de lunes a viernes**

Servicios para los Afiliados 1-877-687-1196  
Retransmisión de Texas /TTY 1-800-735-2989  
Fax 1-877-941-8077  
Emergencia 911

Línea de consejo de enfermería que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana 1-877-687-1196

Sitio web: [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com)

## Servicios de intérprete

Ambetter from Superior HealthPlan tiene un servicio gratuito para ayudar a nuestros *afiliados* que hablan otros idiomas que no sea el inglés. Estos servicios permiten que usted y su *proveedor* puedan hablar sobre sus problemas médicos o de la *salud del comportamiento* en una forma que sea más cómoda para usted.

Nuestros servicios de intérprete son proporcionados sin costo para usted. Tenemos representantes que hablan español y tenemos intérpretes médicos para ayudar con otros idiomas a parte del inglés. *Los afiliados* que son ciegos o tienen problemas de la vista y necesitan ayuda con interpretación pueden llamar a Servicios para los Afiliados para una interpretación oral. Para solicitar servicios de interpretación, por favor llame a Servicios para los Afiliados.

## Su directorio de proveedores

Una lista de *proveedores de la red* está disponible en línea en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com). Nosotros tenemos *proveedores y hospitales* del plan que han aceptado proporcionar a usted sus servicios de atención médica. Usted puede encontrar a cualquiera de nuestros *proveedores de la red* en nuestro sitio web. Allí usted tendrá la capacidad de hacer más específica su búsqueda por especialidad de *proveedor*, código postal, sexo, los idiomas que hablan y saber si actualmente están aceptando o no nuevos pacientes. Su búsqueda producirá una lista de *proveedores* basada en sus criterios de búsqueda y le dará a usted otra información tal como el nombre, la dirección, número de teléfono, horas de oficina, especialidad y certificaciones de la junta.

En cualquier momento puede comunicarse con Servicios para los Afiliados para solicitar un Directorio de Proveedores o para solicitar ayuda para encontrar a un *proveedor*.

Usted puede solicitar una cita con sus *proveedores de Ambetter Virtual Access* a través del sitio web ([Ambetter.com](http://Ambetter.com)), o a través de la aplicación móvil.

Usted también puede comunicarse con nosotros a través de Servicios para los Afiliados para solicitar información sobre si un médico, *hospital* u otro profesional médico es un *proveedor de la red*. Nosotros responderemos en el plazo de un día laborable.

Si recibe servicios de un *proveedor que no pertenece a la red* debido a que la información que aparece en el Directorio de Proveedores es incorrecta o en respuesta a una consulta sobre el estado

de la red, comuníquese con Servicios para los Afiliados. Si los *servicios recibidos están cubiertos*, sólo tendrá que pagar los *costos compartidos* aplicables a los *proveedores de la red* y el *proveedor que no pertenece a la red* no le *facturará el saldo*.

## Su tarjeta de identificación de afiliado

Nosotros le enviamos a usted por correo una tarjeta de identificación de afiliado después de que hayamos recibido su material de afiliación completado, que incluye el recibo de su primer pago de prima inicial. Esta tarjeta es la prueba de que usted está afiliado en Ambetter. Usted necesita llevar consigo esta tarjeta en todo momento y presentarla a sus *proveedores*.

La tarjeta de identificación de afiliado muestra su nombre, número de identificación de *afiliado*, números telefónicos de asistencia, y las *cantidades de copago* que usted tendrá que pagar al momento del servicio. Cualquier deducible aplicable y cualquier límite máximo de gastos de su bolsillo también serán accesibles a través de la tarjeta de identificación de afiliado. Si usted pierde su tarjeta, llame a Servicios para los Afiliados. Nosotros le enviaremos a usted otra tarjeta de identificación de afiliado. Puede descargarse una tarjeta de identificación temporal en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com).

## Nuestro sitio web

En nuestro sitio web puede obtener respuesta a muchas de sus preguntas más frecuentes y tiene recursos y funciones que facilitan la obtención de atención de calidad. Puede acceder a nuestro sitio web en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com). También proporciona información para usted sobre sus beneficios y servicios tales como:

1. Encontrar a un *proveedor de la red*, inclusive *hospitales* y farmacias.
2. Nuestros programas y servicios, incluyendo programas para ayudarle a que usted obtenga servicios y se mantenga sano.
3. Un portal seguro para que usted verifique el estado de sus reclamaciones, realice pagos y obtenga una copia de su tarjeta de identificación de *afiliado*.
4. Derechos y responsabilidades de los *afiliados*.
5. Aviso de privacidad.
6. Noticias y eventos actuales.
7. Nuestro formulario o lista de medicamentos de receta.
8. Acumuladores de *copago*.
9. Cómo seleccionar a un *médico de atención primaria (PCP)* (accesible también a través del uso de dispositivos móviles).

## Mejora de la calidad

Nosotros estamos comprometidos a proporcionar atención médica de calidad para usted y su familia. Nuestro objetivo principal es mejorar su salud y ayudarle con toda *enfermedad* o discapacidad. Nuestros programas están de conformidad con los estándares del Comité Nacional de Garantía de la Calidad (NCQA, siglas en inglés). Para ayudar a promover atención médica segura, fiable y de calidad, nuestros programas incluyen:

1. Conducción de una inspección minuciosa de los *proveedores* cuando se vuelven parte de nuestra red *de proveedores*.
2. Controlar el acceso de los *afiliados* a todos los tipos de servicios de atención médica.
3. Proporcionar programas y artículos educativos acerca de la atención médica general y enfermedades específicas.
4. Enviar recordatorios a los *afiliados* para atención preventiva, como evaluaciones, análisis de detección del cáncer del cuello uterino, análisis de detección de cáncer de mama y vacunas.
5. Controlar la calidad de la atención y desarrollar planes de acción para mejorar la atención médica que usted está recibiendo.

6. Un Comité de Mejora de la Calidad que incluye a *proveedores de la red* para ayudarnos a desarrollar y controlar las actividades de nuestros programas.
7. Investigar las preocupaciones de cualquier *afiliado* con respecto a la atención recibida.

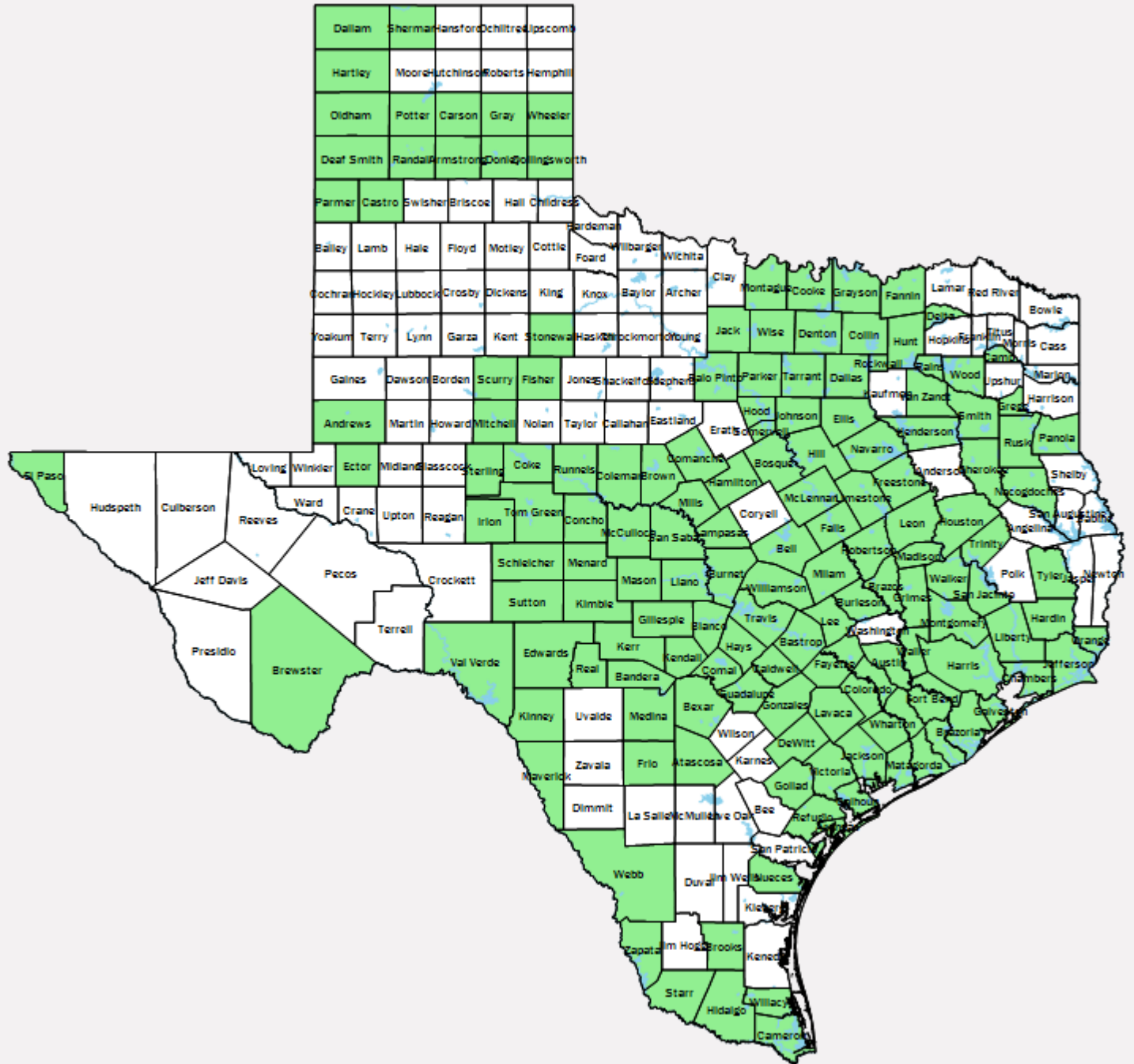
### **Derecho a examinar este contrato durante diez días**

A usted se le permitirá devolver este *contrato* dentro de diez días de calendario de haberlo recibido y que se le reembolse toda prima que usted pagó, si después de examinar el *contrato*, usted no está satisfecho con él por alguna razón. Si usted nos devuelve el *contrato*, se considerará que el *contrato* es inválido desde el comienzo y que las partes estén en la misma posición como si no se hubiera emitido ningún *contrato*. Si algún servicio fue proporcionado o reclamaciones fueron pagadas por nosotros durante los diez días de calendario, usted es responsable de reembolsar a nosotros esos servicios o reclamaciones.

### **Protección contra la facturación del saldo**

Conforme a la ley federal, a partir del 1 de enero de 2022, se prohíbe a los *proveedores* o *centros que no pertenezcan a la red* facturar el saldo a los *afiliados* al plan de salud por los servicios que están sujetos a las protecciones de facturación de saldos según se describe en la sección Definiciones de este *contrato*. Usted sólo será responsable del pago de su *costo compartido de afiliado* por estos servicios, que se calcula como si hubiera recibido los servicios de un *proveedor de la red* y se basa en la cantidad reconocida según se define en la *ley aplicable*. **Se hace notar** que los centros militares de tratamiento no están sujetos a esta regulación, por lo que pueden *facturar el saldo*.

# MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO



# DEFINICIONES

En este *contrato*, se definen las palabras en letra cursiva. A las palabras no escritas en letra cursiva se les dará su significado habitual.

Dondequiera que se use en este *contrato*:

**Rehabilitación aguda** es la *rehabilitación* para los pacientes que se beneficiarán de un programa de *rehabilitación* intensivo y multidisciplinario. Los pacientes normalmente reciben una combinación de terapias como fisioterapia, terapia ocupacional y del habla según sea necesario y son controlados médicamente por *médicos* especialmente capacitados. Los servicios de *rehabilitación* deben realizarse durante tres o más horas al día, de cinco a siete días a la semana, por uno o más *profesionales con licencia en rehabilitación* mientras el *afiliado* está *internado* en un *hospital*, *centro de rehabilitación* o *centro de atención prolongada*.

**Lesión cerebral adquirida** significa daño neurológico al cerebro, el cual no es hereditario, congénito, o degenerativo. La *lesión* al cerebro ha ocurrido después del nacimiento y produce un cambio en la actividad neuronal, que resulta en deterioro del funcionamiento físico, procesamiento sensorial, conocimiento, o comportamiento psicosocial.

**Crédito fiscal para las primas por adelantado** significa el crédito fiscal proporcionado por la Ley de cuidado de salud a bajo precio (Affordable Care Act) para ayudarle a pagar la cobertura de salud comprada a través del Mercado de seguros de salud (Health Insurance Marketplace). *El crédito fiscal para las primas por adelantado* puede ser usado inmediatamente para disminuir los costos de su prima mensual. Si califica, puede seleccionar cuánto *crédito fiscal para las primas por adelantado* aplicar a sus primas cada mes, hasta la cantidad máxima. Si la cantidad del *crédito fiscal para las primas por adelantado* que recibe por el año es menor que el crédito fiscal de la prima total que debe, obtendrá la diferencia como crédito reembolsable cuando presente su declaración federal de impuestos. Si la cantidad del *crédito fiscal para las primas por adelantado* por el año son más que el crédito fiscal que debe, usted debe rembolsar el exceso del *crédito fiscal para las primas por adelantado* con su declaración de impuestos.

**Determinación adversa** significa

1. La determinación por un agente de revisión de la utilización realizada en nombre de cualquier pagador de que los servicios de atención médica prestados o propuestos para ser proporcionados a un afiliado no son *médicamente necesarios* o apropiados o son experimentales o de investigación.

Con relación a las *protecciones de facturación de saldos* en virtud de la Ley federal "Sin sorpresas" (No Surprises Act,) por *determinación adversa* se entiende:

1. La determinación que *las protecciones de facturación de saldo* no se aplican a un servicio.
2. Una cantidad incorrectamente calculada de *costos compartidos* que un afiliado debe cuando se aplican las protecciones de *facturación de saldos*.

**Cantidad permitida (véase también *gasto por servicio elegible*)** es la cantidad máxima que pagaremos a un *proveedor* por un *servicio cubierto* cuando dicho *servicio cubierto* se recibe de un *proveedor de la red*, la *cantidad permitida* es la cantidad que el *proveedor* acordó aceptar de nosotros como pago por ese servicio en particular. En todos los casos, *la cantidad permitida* estará sujeta al *costo compartido* (por ejemplo, *copago porcentual* y *copago*) según los beneficios del *afiliado*. Esta cantidad excluye las cantidades acordadas entre el *proveedor* y nosotros como resultado de un arbitraje federal o estatal.



Sírvase notar que si recibe servicios de un *proveedor que no pertenece a la red*, usted puede ser responsable de la diferencia entre la cantidad que el *proveedor* cobra por el servicio (*cantidad facturada*) y la *cantidad permitida* que nosotros pagamos. Sin embargo, usted no será responsable de la *facturación de saldos* por la atención médica *que no pertenece a la red* que esté sujeta a *las protecciones de facturación de saldos* y que, por lo demás, esté cubierta por su *contrato*. Para obtener más información, consulte *Facturación de saldos, Protecciones de facturación de saldos* y definiciones de *Proveedores que no pertenecen a la red*. Si le *facturan el saldo* en estas situaciones, comuníquese inmediatamente con Servicios para los Afiliados al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de *afiliado*.

**Proveedor de telesalud designado por Ambetter** significa el proveedor seleccionado por Ambetter que contrata proveedores para *proporcionar servicios de telesalud*, incluidos los *beneficios de Virtual Primary Care* y *Virtual 24/7 Care* (*atención primaria virtual* y *atención virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana*) para los *afiliados*. Todos los servicios proporcionados a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter* se considerarán independientes de Ambetter para garantizar que el plan de atención y tratamiento de un *afiliado* se proporcione a través de un *médico* practicante u otro profesional médico con la licencia adecuada.

**Ambetter Virtual Access** significa un producto que ofrece *servicios de telesalud* a través de *Virtual Primary Care* y *Virtual 24/7 Care*.

**Apelación** es el proceso formal de nuestro Agente de Revisión de la Utilización mediante el cual un *afiliado*, o un individuo actuando en nombre de un *afiliado*, o un *proveedor del afiliado* conocido puede solicitar reconsideración de una *determinación adversa*. *Apelación* significa una *queja* en la que se solicita a la compañía de seguros que reconsidere, revoque o de otro modo modifique una *determinación adversa*, servicio o reclamo.

**Leyes aplicables** significa leyes del estado en que se emitió su *contrato* y/o leyes federales.

**Análisis del comportamiento aplicado (ABA)** es la aplicación de principios de comportamiento ante situaciones cotidianas, con la intención de aumentar o disminuir los comportamientos objetivo. El ABA se ha utilizado para mejorar áreas como el lenguaje, la autoayuda y las habilidades de juego, así como para disminuir comportamientos como la agresión, los auto-estimulantes y la auto-lesión.

**Autorización o autorizado(a)** significa nuestra decisión para aprobar la *necesidad médica* o determinar la idoneidad de atención para un *afiliado* por el *PCP* o *proveedor del afiliado*, previo a que el *afiliado* reciba los servicios.

**Trastorno del espectro autista** es un trastorno neurológico y del desarrollo que comienza en la infancia y dura toda la vida de la persona. Es una afección relacionada con el desarrollo del cerebro que afecta a la forma en que una persona percibe y se relaciona con los demás, causando problemas de interacción social y comunicación. Puede incluir un deterioro intelectual, pero no siempre. El trastorno puede incluir problemas con la capacidad de reconocer o compartir intereses o experiencias emocionales, problemas para expresar o comprender la comunicación verbal o no verbal, y/o para desarrollar o mantener relaciones. A menudo se observan patrones repetitivos de comportamiento o una incapacidad para tolerar el cambio.

**Facturación del balance o saldo** significa la facturación para usted de un *proveedor que no pertenece a la red* por la diferencia entre el cobro del proveedor por un servicio y el *gasto elegible*.

Los proveedores de la red no pueden *facturarle el saldo* por los *gastos de los servicios cubiertos* que superen las cantidades de *costos compartidos* aplicables.

Si alguna vez le facturan el saldo, comuníquese inmediatamente con Servicios para los Afiliados al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de *afiliado*.

**Salud del comportamiento** se refiere tanto a la salud mental como a los *trastornos por consumo de sustancias*, que comprende un conjunto de servicios de prevención, intervención, tratamiento y apoyo para la recuperación.

**Protecciones contra la facturación de saldos** se refiere a las protecciones contra la *facturación de saldos* conforme a la Ley Federal Sin Sorpresas. Estas protecciones se aplican a los *servicios cubiertos* que sean:

1. *Servicios de emergencia* proporcionados a un *afiliado*, así como los servicios prestados después de que el *afiliado* esté *estabilizado*, a menos que el *afiliado* haya dado *aviso y consentimiento* que se le *facturen los servicios* posteriores a la *estabilización*;
2. Servicios de atención médica que no sean de emergencia prestados a un *afiliado* en un *hospital de la red* o en un *centro quirúrgico ambulatorio de la red*, a menos que el *afiliado* haya dado *aviso y consentimiento* conforme a la ley federal de Sin Sorpresas para que el *proveedor que no pertenece a la red* *facture el saldo*; o
3. *Servicios de ambulancia aérea* prestados a un *afiliado* por un *proveedor que no pertenece a la red*. Usted solo será responsable de pagar el costo compartido de *afiliado* por estos servicios, que se calcula como si hubiera recibido los servicios de un proveedor de la red y se basa en la cantidad reconocida según se define en la *ley aplicable*. Si se le *factura el saldo* por cualquiera de los servicios anteriores, comuníquese con Servicios para los Afiliados inmediatamente al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de *afiliado*.

Conforme a la ley de Texas, hay protecciones adicionales que existen bajo la ley federal "Sin sorpresas". Las protecciones adicionales de Texas se aplican a los *servicios cubiertos* que son:

1. Servicios de laboratorio y diagnóstico por imagen prestados por un *proveedor que no pertenece a la red* en relación con los servicios prestados por un *proveedor de la red*, a menos que exista una *exención de Texas* para que el *proveedor que no pertenece a la red* *facture el saldo*. o
2. Servicios de atención médica que no sean de emergencia prestados por un *proveedor que no pertenece a la red* a un *afiliado* en un *centro de la red* que no sea un *hospital* o un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios, a menos que exista una *exención de Texas* para que el *proveedor que no pertenece a la red* *facture el saldo*.

Usted sólo será responsable del pago de su *costo compartido de afiliado* por estos servicios, que se calcula como si hubiera recibido los servicios de un *proveedor de la red* y se basa en la cantidad reconocida según se define en la *ley aplicable*. Si se le *factura el saldo* de cualquiera de los servicios mencionados, comuníquese inmediatamente con Servicios para los Afiliados llamando al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado.

**Consejería por luto** significa la consejería de *afiliados de la familia inmediata* de una persona fallecida que está designada para ayudarles a adaptarse al fallecimiento de la persona.

**Cargos facturados** son los cargos por el cuidado médico o servicios de atención médica incluidos en un reclamo presentado por un *médico* o *proveedor*.

**Administración de la atención** significa un programa en el cual un(a) enfermero(a) titulado(a) o profesional para la salud mental licenciado, conocido como un administrador de la atención, ayuda a

un *afiliado* a través de un proceso de colaboración que evalúa, planea, implementa, coordina, controla y evalúa opciones y beneficios de atención médica disponibles para un *afiliado*. La *Administración de la atención* se instituye cuando es un acuerdo mutuo entre nosotros, el *afiliado* y el *médico del afiliado*.

**Centro de excelencia** significa un *hospital* que:

1. Se especializa en un tipo o tipos específicos de trasplantes *médicamente necesarios* u otros servicios médicos; y
2. Es un *proveedor de la red* que cumple con los criterios de calidad de la atención establecidos por nosotros y/o una entidad designada por nosotros para cumplir con los criterios de calidad de la atención de forma rentable.
3. El hecho que un *hospital* sea un *proveedor de la red* no significa que éste sea un *Centro de excelencia*.

**Cuidado quiropráctico** significa la participación del tratamiento neuromuscular en forma de manipulación y ajuste de los tejidos del cuerpo, particularmente de la columna vertebral y podría incluir modalidades de medicina física o el uso de *equipo médico duradero*.

**Terapia de comunicación cognitiva** son servicios diseñados para abordar modalidades de comprensión y expresión, inclusive entendimiento, lectura, escritura y expresión verbal de información.

**Terapia de rehabilitación cognitiva** son servicios diseñados para abordar actividades cognitivas terapéuticas, basadas en una evaluación y entendimiento de las deficiencias cerebrales y del comportamiento del *afiliado*.

**Servicios de reintegración a la comunidad** son servicios que facilitan la continuación del cuidado a medida que un *afiliado* afectado se incorpora a la comunidad.

**Queja** significa cualquier insatisfacción expresada oralmente o por escrito por un demandante a una organización de mantenimiento de la salud con respecto a cualquier aspecto del funcionamiento de la organización de mantenimiento de la salud. El término incluye insatisfacción relacionada con la administración del plan, procedimientos relacionados con la revisión o *apelación* de una *determinación adversa* bajo la Sección 843.251, 4201.204, y 4201.351, la denegación, reducción, o terminación de un servicio por razones no relacionadas con necesidad médica, la manera en la cual el servicio es proporcionado, y una decisión de desafiliación. El término no incluye:

1. Un malentendido o un problema de desinformación que se resuelve rápidamente clarificando el malentendido o proporcionando la información apropiada para la satisfacción del *afiliado*; o
2. Una expresión oral o escrita de insatisfacción o desacuerdo con una *determinación adversa* de un *proveedor* o *afiliado*.

**Complicaciones del embarazo** significa:

1. Afecciones que requieren confinamiento en el *hospital* (cuando el *embarazo* no llega a término), cuyos diagnósticos son distintos del *embarazo* pero se afectan adversamente por el *embarazo*, o son causados por el *embarazo*, tales como nefritis aguda, nefrosis, descompensación cardíaca, pérdida por aborto, y afecciones médicas y quirúrgicas similares de gravedad comparable, pero no incluirán el falso trabajo de parto, sangrado ocasional, descanso indicado por el *proveedor* durante el período del *embarazo*, náuseas matinales, hiperémesis gravídica, preeclampsia, y problemas similares asociados con el tratamiento de un *embarazo* difícil no constituye una complicación nosológicamente distinta del *embarazo*; y

2. Sección cesárea no selectiva, terminación de *embarazo* ectópico y terminación espontánea del *embarazo* que ocurre durante un período de gestación en el cual un nacimiento viable no es posible.

**Paciente con atención continua** se refiere a una persona que, con respecto a un *proveedor* o *centro*, (i) está recibiendo un tratamiento para una *enfermedad grave y compleja* por parte de ese *proveedor* o *centro*; (ii) está recibiendo un curso de atención institucional o de hospitalización por parte de ese *proveedor* o *centro*; (iii) está programado para someterse a una *cirugía* no electiva por parte de ese *proveedor*, incluida la atención postoperatoria; (iv) está embarazada y está recibiendo un curso de tratamiento para el *embarazo*; o (v) se determina, o se había determinado, que tiene una *enfermedad terminal* y está recibiendo tratamiento para dicha *enfermedad*.

**Contrato** se refiere a este *contrato*, tal y como ha sido emitido y entregado a usted. Éste incluye las páginas adjuntas, la solicitud de afiliación, el *Programa de beneficios* y cualquier enmienda o cláusula adicional.

**Copago o cantidad de copago** significa la cantidad específica en dólares que se puede requerir que usted pague cuando usted recibe *servicios cubiertos*. Las *cantidades de copago* se muestran en la sección *Programa de beneficios*. No todos los *servicios cubiertos* tienen una *cantidad de copago*.

**Tratamiento cosmético** significa los tratamientos, procedimientos, o servicios que cambian o mejoran la apariencia sin mejorar significativamente la función fisiológica y sin tener en cuenta ninguna mejoría impuesta a las consecuencias fisiológicas o comportamiento socialmente elusivo que resulta de una *lesión*, *enfermedad*, o anomalía congénita.

**Costo compartido** significa la *cantidad de copago* y *copago porcentual* que usted paga por los *servicios cubiertos*. La *cantidad de costo compartido* que se requiere que usted pague por cada tipo de *servicios cubiertos* se limita en la sección *Programa de beneficios*. Cuando reciba *servicios cubiertos* de un *proveedor que no pertenece a la red* en un *centro de la red*, o cuando reciba *servicios de emergencia cubiertos* o servicios de ambulancia aérea de *proveedores que no pertenecen a la red*, el *costo compartido* puede basarse en una cantidad diferente de la *cantidad permitida*.

**Reducciones de costos compartidos** disminuyen la cantidad que usted tiene que pagar en *copagos* y *copagos porcentuales*. Para calificar para *reducciones de costos compartidos*, un individuo elegible debe inscribirse en un plan de nivel plata a través del Mercado de seguros de salud. Los miembros de una tribu india americana reconocida por el gobierno federal y/o un nativo de Alaska pueden calificar para reducciones adicionales en el costo compartido.

**Servicio cubierto** o **gastos por servicios cubiertos** significa servicios de atención médica, suministros o tratamiento como se describe en este *contrato* los cuales se realizan, recetan, dirigen o *autorizan* por un *proveedor*. Para ser un *servicio cubierto*, el servicio, suministro o tratamiento debe ser:

1. Proporcionado o incurrido mientras la cobertura del *afiliado* esté en vigencia bajo este *contrato*;
2. Cubierto por una provisión de beneficio específica de este *contrato*; y
3. No excluido en ninguna otra parte en este *contrato*.

**Cuidados supervisados** son servicios diseñados para ayudar a un *afiliado* con actividades de la vida diaria, a menudo proporcionados en un entorno de atención a largo plazo en el que no se espera la recuperación completa y que pueden ser proporcionados por una persona no experta.

Los *cuidados supervisados* incluyen (pero no se limitan a) lo siguiente:

1. Cuidado personal tal como ayuda para caminar, acostarse y levantarse de la cama, vestirse, bañarse, alimentarse y usar el inodoro;
2. Preparación y administración de dietas especiales;
3. Supervisión de la administración de medicamentos por un cuidador;
4. Supervisión de la autoadministración de medicamentos; o
5. Programas y tratamientos que incluyan o describan como, pero sin limitarse a, cuidado de convalecencia, cuidado de relevo, cuidado educativo o cuidado recreativo.

**Cantidad deducible** o **deducible** significa la cantidad que usted debe pagar en un año de calendario por los *gastos cubiertos* antes de que nosotros paguemos los beneficios. Por la cobertura familiar, hay una *cantidad deducible* familiar, la cual es dos veces la *cantidad deducible* individual. Ambas, las *cantidades deducibles* individual y familiar se muestran en la sección *Programa de beneficios*.

Si usted es un *afiliado* cubierto en una familia de dos o más *afiliados*, *usted* cumplirá con su *cantidad deducible* cuando:

1. Usted cumpla su *cantidad deducible* individual; o
2. Su familia cumple con la *cantidad deducible* familiar por el año de calendario.

Si usted cumple con su *cantidad deducible* individual, cada uno de los otros *afiliados* en su familia son aún responsables por su *deducible* hasta que la *cantidad deducible* familiar se cumpla por el año de calendario.

**Servicios dentales** significa *cirugía* o servicios proporcionados para diagnosticar, prevenir, o corregir toda dolencia o defectos de los dientes y tejidos de apoyo, y todo suministro o aparatos orales relacionados. Los gastos por dicho tratamiento son considerados *servicios dentales* independientemente de la razón por los servicios.

**Afiliado dependiente** se refiere al *cónyuge* legal, a la pareja de hecho y/o a un *hijo* o *hija elegible* del *suscriptor* principal. Cada *afiliado dependiente* deberá ser nombrado en la solicitud de afiliación o nosotros debemos aceptar por escrito que su nombre se añada a la lista como *afiliado dependiente*.

**Capacitación para el autocontrol de la diabetes** significa instrucción que permitirá a un *afiliado* y/o a su cuidador entender el cuidado y tratamiento de la diabetes, inclusive el asesoramiento nutricional y uso apropiado del equipo y suministros para la diabetes.

**Diagnóstico por imágenes** significa un examen de imagen mediante mamografía, ultrasonido o por resonancia magnética que está diseñado para evaluar:

1. Una anomalía subjetiva u objetiva detectada por un *médico* o un paciente en una mama;
2. Una anomalía observada por un *médico* en una mamografía de detección;
3. Una anomalía previamente identificada por un *médico* como probablemente benigna en una mama para la que el *médico* recomienda un seguimiento con imágenes; o
4. Una persona con antecedentes personales de cáncer de mama o tejido mamario denso.

**Equipo médico duradero** significa artículos usados para servir a un diagnóstico o propósito terapéutico específico en el tratamiento de una *enfermedad* o *lesión*, que puedan soportar el uso repetido, no son generalmente útiles para una persona en ausencia de *enfermedad* o *lesión*, y son apropiados para usarse en la casa del paciente.

**Fecha de entrada en vigencia** o **Fecha de vigencia** significa la fecha en que un *afiliado* se vuelve cubierto bajo este *contrato* para *servicios cubiertos*.

**Hijo (menor) elegible** significa el hijo o hija de un *suscriptor* principal, si el hijo o hija es menor de 26 años de edad. Si el *hijo o hija elegible* cumple 26 años durante el año del plan, seguirá siendo un(a) *menor elegible* hasta el final del año del plan. Tal como se usa en esta definición, “hijo” o “hija” significa:

1. Un hijo o hija natural;
2. Un(a) hijastro(a);
3. Un hijo(a) adoptado(a) legalmente y un hijo(a) para el/la cual el *afiliado* principal debe proporcionar apoyo médico conforme a una orden emitida bajo la Sección 14.061 del Código de familia, u otra orden ejecutable por un tribunal en Texas;
4. Un menor asignado a usted para adopción o para quien usted es parte en un convenio en el cual la adopción del menor se solicita;
5. Un menor en régimen de acogida bajo su custodia;
6. Un menor cuya tutela legal le ha sido otorgada a usted, a su *cónyuge* o a su pareja por derecho común;
7. Un hijo de un *afiliado* en intercambio que es residente de los Estados Unidos o estudiante de tiempo completo en una institución de educación superior acreditada;
8. Un hijo de un *afiliado* en intercambio que no es elegible para la cobertura de Medicare;
9. Cualquier hijo de los hijos del *afiliado* en intercambio, si esos menores son dependientes del *afiliado* para fines del impuesto federal sobre la renta al momento de la solicitud; o
10. Un menor cuya cobertura es requerida por una orden de apoyo médico.

Es su responsabilidad notificar a la entidad con la que se inscribió (ya sea el Mercado de Seguros de Salud o nosotros) si su *hijo o hija* deja de ser un *menor elegible*. Usted debe reembolsarnos cualquier beneficio que proporcionemos o paguemos por un hijo o hija en un momento en el que él o ella no reunía los requisitos para ser considerado un *menor elegible*.

**Gasto elegible** significa un *gasto por servicio cubierto* como se determina más abajo.

1. Para los *proveedores de la red*: Cuando un *servicio cubierto* es recibido de un *proveedor de la red*, el *gasto elegible* es el honorario contratado con ese *proveedor*.
2. Para los *proveedores que no pertenecen a la red*, a menos que las leyes federales o estatales exijan lo contrario, el *gasto elegible* es el siguiente:
  - a. Cuando se apliquen las protecciones de *facturación de saldos* a un *servicio cubierto* recibido de un *proveedor que no pertenece a la red*, el *gasto elegible* es el honorario negociado, si lo hubiera, que se haya acordado mutuamente entre nosotros y el proveedor como pago total. Si el proveedor no ha acordado aceptar una tarifa negociada con nosotros como pago total, a menos que la ley aplicable requiera lo contrario, el *gasto elegible* es el reembolso determinado por nosotros y según lo requiera la *ley aplicable*
  - b. Para todos los otros *servicios cubiertos* recibidos de un *proveedor que no pertenece a la red* para los cuales se recibe cualquier *autorización* necesaria de nuestra parte, el *gasto elegible* es la tarifa negociada, si la hay, que ha sido acordada mutuamente por nosotros y el proveedor como pago total (no se le facturará la diferencia entre la tarifa negociada y el cargo del proveedor). Si no existe un honorario negociado acordado por el proveedor con nosotros, el *gasto elegible* será reembolsado según lo determinemos nosotros y según lo requiera la *ley aplicable*. Además de los *costos compartidos* aplicables, es posible que se le *facture el balance* por estos servicios.

**Afección o enfermedad de emergencia** significa una enfermedad o un trastorno de la *salud del comportamiento* que se manifiesta mediante síntomas agudos de suficiente gravedad (incluido el dolor intenso) de manera que una persona prudente con un conocimiento medio de la medicina y la salud podría esperar razonablemente que la ausencia de atención médica inmediata diera lugar a una de las siguientes situaciones:

1. Poner en grave peligro la salud del *afiliado* (o, en el caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer o del bebé en gestación);
2. Deterioro grave de las funciones corporales;
3. Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.

**Servicios de emergencia** significa los *servicios cubiertos* necesarios para evaluar y *estabilizar* una *afección de emergencia*. Esto incluye un examen médico en el servicio de emergencias de un *hospital* o en un servicio de emergencias independiente para evaluar la *afección de emergencia*, así como los servicios necesarios para *estabilizar* la *afección de emergencia*. Los servicios para *estabilizar* una *afección de emergencia* pueden proporcionarse en cualquier departamento de un *hospital*.

**La atención médica de seguimiento no se considera atención de emergencia.** Los beneficios se proporcionan para los *servicios de emergencia* sin *autorización previa*. Los beneficios para los *servicios de emergencia* incluyen los costos del centro y los servicios *médicos*, así como los suministros y medicamentos recetados cobrados por dicho centro. Si ingresa en un *hospital* como consecuencia de una *afección de emergencia*, deberá informarnos o comprobar que su *médico* nos ha informado de su ingreso en un plazo de 48 horas o tan pronto como sea posible dentro de un plazo razonable. Cuando se comunique con nosotros, se le informará si la hospitalización es adecuada y, si lo es, la cantidad de días que se consideran *médicamente necesarios*. Si se comunica con nosotros, puede evitar la responsabilidad económica de cualquier *atención hospitalaria* que no se considere *médicamente necesaria* de acuerdo con su *contrato*. Si su *proveedor* no tiene contrato con nosotros, usted puede ser responsable económicamente de cualquier atención que determinemos que no es un servicio cubierto porque no es *médicamente necesario*. La atención y el tratamiento proporcionados una vez estabilizado ya no se consideran *servicios de emergencia* de acuerdo con su *contrato*. La continuación de la atención más allá de lo necesario para evaluar o estabilizar su enfermedad en una *emergencia* no será un *servicio cubierto* a menos que autoricemos la continuación de la atención y sea *médicamente necesaria*.

**Inscripción directa mejorada (EDE, siglas en inglés)** es una herramienta de Ambetter que le permite solicitar cobertura, renovar e informar de cambios de vida por completo en nuestro sitio web sin ser redirigido al Mercado de seguros de salud (Healthcare.gov). Si ha utilizado enroll.ambetterhealth.com para solicitar o renovar, un panel para consumidores ha sido creado para usted. Puede ingresar a su panel para consumidores en enroll.ambetterhealth.com.

**Afiliado** significa usted, su *cónyuge* legal y cada *hijo* o *hija elegible*:

1. Nombrado en la solicitud de afiliación; o
2. A quien nosotros aceptamos por escrito agregar como un *afiliado*.

**Experimental o en investigación** significa servicios médicos, quirúrgicos, de diagnóstico u otros servicios de atención médica, tratamientos, procedimientos, tecnologías, suministros, dispositivos, terapias farmacológicas o medicamentos que, después de la consulta con un profesional médico, determinemos que son cualquiera de los siguientes:

1. En estudio, en un estudio clínico de fase I o II en curso según lo establecido en la regulación de la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos ("FDA"), independientemente de si el estudio está sujeto a la supervisión de la FDA
2. Un *servicio sin probar*.
3. Sujeto a la aprobación de la FDA, y:
  - a. No tiene la aprobación de la FDA;
  - b. Tiene la aprobación de la FDA sólo bajo su regulación de tratamiento con nuevos medicamentos en investigación o una regulación similar; o

- c. Tiene la aprobación de la FDA, pero se está usando para una indicación o a una dosis que no es un uso aceptado ni indicado en la etiqueta. Un uso aceptado, no indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la FDA es un uso que nosotros determinamos que es:
    - i. Incluido en compendios autorizados identificados periódicamente por el Ministerio de Sanidad y Servicios Humanos (Secretary of Health and Human Services);
    - ii. Seguro y eficaz para el uso propuesto basado en evidencia clínica de apoyo en publicaciones médicas revisadas por pares; o
    - iii. No es un *servicio sin probar*; o
  - d. Tiene la aprobación de la FDA, pero se está usando para un uso, o para tratar una enfermedad, que no aparece en la aprobación previa a la comercialización emitida por la FDA o no se ha determinado a través de la literatura médica revisada por pares para tratar la enfermedad del *afiliado*.
4. *Experimental o en investigación* de acuerdo con los protocolos de investigación del *proveedor*.

Los puntos (3) y (4) anteriores no se aplican a los estudios clínicos de fase III o IV de la FDA. Los beneficios están disponibles para los costos de atención de rutina que se incurren en el curso de un estudio clínico si los servicios proporcionados son de otro modo *servicios cubiertos* bajo este contrato.

***Instalación de cuidado prolongado*** significa una institución, o una parte diferente de una institución que:

1. Está autorizada como una *Instalación de enfermería especializada o instalación de rehabilitación* por el estado en el cual opera;
2. Está regularmente comprometida a proporcionar cuidado de enfermería especializada de 24 horas bajo la supervisión regular de un *proveedor* y la supervisión directa de un enfermero titulado;
3. Mantiene un registro diario de cada paciente;
4. Tiene un plan de *revisión de la utilización* eficaz;
5. Proporciona a cada paciente un programa planeado de observación indicado por un *proveedor*; y
6. Proporciona a cada paciente tratamiento activo de una *enfermedad o lesión*, de acuerdo con los *estándares de la práctica médica aceptados* para esa enfermedad.

*La instalación de cuidado prolongado* no incluye una *instalación* principalmente para descanso, para ancianos, tratamiento de *trastorno por uso de sustancias*, *cuidado supervisado*, cuidado de enfermería, o para cuidado de *trastornos mentales* o discapacidades mentales.

***Instalación*** significa un *hospital*, *instalación de rehabilitación*, clínica de emergencias, clínica para consulta externa/servicios ambulatorios, centro de maternidad, centro de cirugía ambulatoria, *instalación de enfermería especializada*, u otra *instalación* de atención de la salud que proporciona servicios de atención médica.

***Estándares de la práctica médica generalmente aceptados*** significa los estándares que tienen como base evidencia científica confiable publicada en la literatura médica revisada por colegas generalmente reconocidos por la comunidad médica importante, basándose principalmente en ensayos clínicos controlados.

Si no hay evidencia científica confiable disponible, entonces pueden considerarse los estándares que tienen como base las recomendaciones de la sociedad de la especialidad del *proveedor* o los estándares de atención profesional. Nosotros nos reservamos el derecho de consultar con los



profesionales médicos para determinar si un servicio de atención médica, suministro o medicamento es *necesario desde el punto de vista médico* y es un *servicio cubierto* bajo el *contrato*. La decisión de aplicar las recomendaciones de la sociedad de la especialidad del *proveedor*, la selección del profesional médico y la determinación de cuándo usar cualquiera de tales opiniones, será determinada por nosotros.

**Habilitación o servicios de habilitación** significa servicios de atención médica que le ayudan a mantener, aprender, o mejorar capacidades y funcionamiento para la vida cotidiana. Estos servicios pueden realizarse en un entorno hospitalario o ambulatorio e incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.

**Administración de la salud** es un programa diseñado especialmente para ayudarle a hacer frente a una enfermedad específica o crónica.

**Servicios de asistencia de salud en el hogar** significa aquellos servicios proporcionados por un ayudante para la atención médica en el hogar empleado por una *agencia de atención médica en el hogar* y supervisados por un(a) enfermero(a) registrado(a), que están dirigidos hacia la atención personal de un *afiliado*.

**Servicios de atención médica en el hogar** significa atención o tratamiento de una *enfermedad o lesión* en la casa de un *afiliado* que es:

1. Proporcionada por una *agencia de atención médica en el hogar*; y ha sido
2. Recetada y supervisada por un *proveedor*.

**Agencia de atención médica en el hogar** significa un negocio que:

1. Proporciona *servicios de atención médica en el hogar*; y
2. Está autorizada bajo el capítulo 142 del Código de Salud y Seguridad del departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas.

**Terapia de infusión en el hogar** significa la administración de líquidos, nutrición o medicamentos (inclusive todos los aditivos y quimioterapia) por infusión intravenosa o gastrointestinal (enteral) o por inyección intravenosa en el entorno del hogar.

**Hospicio** se refiere a los servicios diseñados para, elegidos por, y proporcionados a los *afiliados* a quienes se les haya diagnosticado una enfermedad terminal y se encuentren en un programa de cuidados paliativos para pacientes ingresados (en un hospicio) o en un centro domiciliario, según certifique un *médico de la red*.

**Hospital** es una institución autorizada y que opera conforme a las leyes que:

1. Su actividad principal es proporcionar u operar (ya sea en sus instalaciones o en *instalaciones* disponibles para el *hospital* en base contractual previo y bajo la supervisión de personal de uno o más *proveedores* debidamente autorizados), *instalaciones* médicas, diagnósticas y de *cirugía* mayor para la atención médica y el tratamiento de personas enfermas o lesionadas como *pacientes internados* por lo cual se realiza un cargo;
2. Proporciona servicio de enfermería durante las 24 horas, por o bajo la supervisión de un(a) enfermero(a) profesional titulado(a) (R.N., siglas en inglés);
3. Es una instalación que mantiene y opera un mínimo de cinco camas;
4. Cuenta con rayos X e *instalaciones* de laboratorio ya sea en el lugar o están disponibles en base contractual previo; y
5. Mantiene registros permanentes de historial médico.

Mientras se encuentre confinado en una unidad, sección, o sala *hospitalaria* identificable separada, usada principalmente como instalación geriátrica, de descanso, de *cuidado supervisado* o de convalecencia, *instalación de rehabilitación*, *instalación de cuidado prolongado*, o *instalación de tratamiento residencial*, hogar de transición, o *instalación* de transición, o un paciente se traslada de la sala de emergencias en un estado de observación a corto plazo, un *afiliado* no será considerado como confinado en un *hospital* para fines de este *contrato*.

**Servicios hospitalarios** se refiere a los *servicios cubiertos médicamente necesarios* que generalmente y habitualmente prestan los hospitales generales de agudos; y son recetados, dirigidos o autorizados por su *PCP*. Cuando un *afiliado* es admitido en un centro de hospitalización, un *médico* que no sea el *PCP* del *afiliado* puede dirigir y supervisar la atención del *afiliado*.

**Enfermedad** significa una enfermedad, dolencia, o trastorno de un *afiliado*. Todas las *enfermedades* que existen al mismo tiempo y que se deben o están relacionadas a la misma causa se consideran como una *enfermedad*. Además, si una *enfermedad* se debe a causas que son las mismas que, o están relacionadas con, las causas de una *enfermedad* anterior, se considerará que la *enfermedad* es una continuación o recurrencia de la *enfermedad* anterior y no una *enfermedad* separada.

**Familia inmediata** significa los padres, *cónyuge*, su pareja por derecho común, *hijo* o *hija elegible*, o hermanos de cualquier *afiliado*, o cualquier persona que vive con el *afiliado*.

**Lesión** significa daño corporal accidental sufrido por el *afiliado* y causado en el cuerpo por una fuerza externa. Todas las *lesiones* ocasionadas por el mismo accidente se consideran como una *lesión*.

**Paciente internado** significa que los servicios, suministros, o tratamiento, para una afección médica o *salud del comportamiento*, son recibidos por una persona que es paciente residente durante la noche en un *hospital* u otra *instalación* a donde usa y se le cobra por habitación y alimentación.

**Unidad de cuidados intensivos** se refiere a una unidad o área de un *hospital* que cumple con las normas exigidas por la Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales para las unidades de cuidados especiales.

**Rehabilitación intensiva diurna** significa dos o más tipos diferentes de tratamiento proporcionados por uno o más *médicos practicantes de rehabilitación autorizados* y realizados durante tres o más horas por día, de cinco a siete días por semana.

**Limitaciones de medicamentos administrados** significa los límites en la cobertura basados en un lapso de tiempo, cantidad o dosis de un medicamento, u otros criterios específicos predeterminados.

**Cantidad máxima de su propio bolsillo** se refiere a la cantidad máxima que un *afiliado* debe pagar por los servicios cubiertos en forma de costo compartido en un año determinado del plan. La *cantidad deducible* de un *afiliado*, la *cantidad deducible para medicamentos recetados (si procede)*, las *cantidades de copago* y las *cantidades de coaseguro* contribuyen a la *cantidad máxima de su propio bolsillo*. Las *cantidades máximas de su propio bolsillo* individual y familiar se indican en su *Programa de beneficios*.

**Beneficio terapéutico máximo** significa el punto en el curso del tratamiento donde no se espera mejoría adicional en la enfermedad de un *afiliado*, aunque podría haber fluctuaciones en los grados de dolor y función.

**Médicamente necesario o Necesario desde el punto de vista médico** significa servicios, artículos o suministros de atención médica necesarios para prevenir, diagnosticar, o tratar una *enfermedad*, *lesión*, *afección*, *dolencia*, o sus síntomas y que cumple con los estándares de medicina aceptados.

**Trastorno de salud mental** se refiere a una enfermedad que provoca una alteración del comportamiento, la emoción y el conocimiento. Estos trastornos pueden variar en su impacto, desde la ausencia de deterioro hasta el deterioro leve, moderado o grave. Dependiendo de la gravedad, pueden ir acompañados de estrés significativo que afecta al trabajo, la escuela y las relaciones sociales del individuo. *Los beneficios por trastornos de salud mental* se definen como beneficios por artículos o servicios para las condiciones de salud mental enumeradas en el capítulo 5 (F) de la Clasificación Internacional de Enfermedades, CIE-10, excepto el subcapítulo 1 (F01-09) y el subcapítulo 8 (F70-79).

**Cobertura esencial mínima** significa cualquier plan de seguro de salud que cumpla con los requisitos de la Ley de cuidado de salud a bajo precio (ACA, por sus siglas en inglés) para la cobertura del seguro de salud. Por ejemplo, los planes basados en el empleo, los planes del Mercado de Seguros de Salud ("Marketplace"), la mayoría de los planes individuales vendidos fuera del Mercado, Medicare, Medicaid, el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, por sus siglas en inglés), TRICARE, COBRA y los planes vendidos a través del mercado del Programa de Seguros Médicos para Pequeñas Empresas (SHOP, por sus siglas en inglés).

**Suministros médicos necesarios** significa suministros médicos que son:

1. Necesarios para el cuidado o tratamiento de una *lesión* o *enfermedad*;
2. *Equipo médico duradero* o no reutilizable; y
3. No pueden ser usados por otros pacientes.

Los *suministros médicos necesarios* no incluyen suministros de primeros auxilios, bolas de algodón, alcohol para frotar, o artículos parecidos rutinariamente encontrados en el hogar.

**Red** se refiere a un grupo de *proveedores o instalaciones* (incluidos, pero sin limitarse a ellos, los *hospitales*, los centros de salud mental para *pacientes internados*, las clínicas médicas, las clínicas para *la salud del comportamiento*, los acupunturistas, quiroprácticos, masajistas, enfermeros practicantes, profesionales de la medicina de la adicción, etc.) que tienen contratos con nosotros, o con nuestro contratista o subcontratista, y que han acordado proporcionar servicios de atención médica a nuestros *afiliados* por una tarifa acordada. Los *afiliados* recibirán la mayoría de los servicios de atención médica, si no todos, accediendo a la *red*.

**Gasto elegible de la red** significa el *gasto elegible* por servicios o suministros que son proporcionados por un *proveedor de la red*. Por servicios en *instalaciones*, este es el *gasto elegible* que es proporcionado en y facturado por una *instalación de la red* por los servicios de ya sea un *proveedor de la red* o *proveedor que no pertenece a la red*. *Gasto elegible de la red* incluye beneficios por servicios de salud de emergencia aunque sean proporcionados por un *proveedor que no pertenece a la red*.

**Proveedor de la red** significa cualquier persona o entidad con licencia que haya firmado un contrato con Ambetter from Superior HealthPlan para proporcionar *servicios cubiertos* a los *afiliados* bajo este *contrato*, incluidos, pero sin limitarse a, *los hospitales*, *los hospitales de especialidades*, *los centros de atención urgente*, *los médicos*, las farmacias, los laboratorios y otros profesionales de la salud dentro de nuestra *área de servicio*.

**Examen neurológico y del comportamiento** es una evaluación de la historia de dificultad neurológica y psiquiátrica, síntomas actuales, estado mental actual, e historia premórbida, inclusive

la identificación de comportamiento problemático y la relación entre comportamiento y las variables que controlan el comportamiento. Esto puede incluir entrevistas del *afiliado*, familia, u otros.

**Tratamiento neurológico y del comportamiento** son las intervenciones que se enfocan en el comportamiento y en las variables que controlan el comportamiento.

**Rehabilitación neurocognitiva** son servicios diseñados para ayudar a los *afiliados* que tienen deterioro cognitivo para compensar las deficiencias en el funcionamiento cognitivo mediante la recuperación de capacidades cognitivas y/o el desarrollo de estrategias y técnicas compensadoras.

**Tratamiento neurocognitivo** son servicios diseñados para abordar deficiencias neurológicas en el proceso de información y para facilitar el desarrollo de capacidades cognitivas de nivel más alto.

**Tratamiento de neuroretroalimentación** son servicios que utilizan el procedimiento de aprendizaje de condicionamiento operante basado en parámetros electroencefalográficos (EEG), y que están diseñados para resultar en rendimiento y comportamiento mental mejorados, y estado de ánimo estabilizado.

**Prueba neurofisiológica** es una evaluación de las funciones del sistema nervioso.

**Tratamiento neurofisiológico** significa intervenciones que se enfocan en las funciones del sistema nervioso.

**Análisis neurofisiológico** es la administración de una amplia serie de pruebas para evaluar los puntos fuertes y débiles neurocognitivos, de comportamiento, y emocionales, y su relación con el funcionamiento del sistema nervioso central normal y anormal.

**Tratamiento neurosicológico** significa intervenciones diseñadas para mejorar o minimizar deficiencias en el proceso cognitivo y de comportamiento.

**Proveedor que no pertenece a la red** se refiere a un médico, *centro de salud* u otro *proveedor* que no es un proveedor de la *red*. Los servicios recibidos de un *proveedor que no pertenece a la red* son "fuera de la red" y no están cubiertos, excepto:

1. Los servicios de emergencia, tal y como se describen en la sección de Servicios Cubiertos de este *contrato*;
2. Servicios de atención médica que no sean de emergencia y que se reciban en una *instalación de la red*, como se describe en la sección Administración de su Atención Médica de este *contrato*; o
3. Servicios de ambulancia aérea; y
4. Situaciones descritas específicamente en este *contrato*.

**Aviso y consentimiento** significa las condiciones que deben cumplirse para que un *afiliado* renuncie a las *protecciones de facturación del saldo* según lo permitido por la Ley federal Sin Sorpresas. *El aviso y consentimiento* sólo se producen cuando se cumple cada una de las siguientes condiciones:

1. El *proveedor que no pertenece a la red* proporciona al *afiliado* un aviso por escrito en el formato requerido por *la ley aplicable* que indica que el proveedor es un *proveedor que no pertenece a la red*, incluye un estimado de buena fe de los honorarios por los servicios del *proveedor que no pertenece a la red*, identifica cualquier autorización previa u otras limitaciones que puedan ser requeridas antes de recibir los servicios, e indica claramente que el consentimiento es opcional y que el *afiliado* puede buscar atención de un *proveedor de la red*.
2. El *proveedor que no pertenece a la red* proporciona el aviso descrito anteriormente al *afiliado*

al menos 72 horas antes de que se presten los servicios, excepto en el caso de los servicios programados dentro de las 72 horas, en que el aviso debe proporcionarse al menos 3 horas antes de que se presten los servicios.

3. El *afiliado* otorga su consentimiento por escrito para ser tratado por *el proveedor que no pertenece a la red*, que incluye lo siguiente:
  - a. El reconocimiento por parte del *afiliado* de que se le ha proporcionado el aviso por escrito descrito anteriormente y de que se le ha informado de que la cantidad facturada por el *proveedor que no pertenece a la red* no puede acumularse al *deducible* ni a la *cantidad máxima de su propio bolsillo* del *afiliado*.
  - b. La declaración del *afiliado* de que, al firmar el consentimiento, acepta ser tratado por el *proveedor que no pertenece a la red* y entiende que se le puede *facturar el saldo* y estar sujeto a los *costos compartidos* que se aplican a los *proveedores que no pertenecen a la red*; y
  - c. La fecha y hora en que el *afiliado* recibió el aviso por escrito y firmó el consentimiento para recibir servicios del *proveedor que no pertenece a la red*.
4. El consentimiento del *afiliado* se proporciona voluntariamente, es obtenido por el *proveedor que no pertenece a la red* en el formato requerido por la *ley aplicable* y el *afiliado* no lo revoca antes de que se presten los servicios.
5. El *proveedor que no pertenece a la red* entrega al *afiliado* el documento de aviso y el documento de consentimiento juntos, pero separados físicamente de otros documentos.
6. El *proveedor que no pertenece a la red* proporciona al *afiliado* una copia firmada y por escrito del *aviso y consentimiento* a través de correo electrónico o correo postal.

El aviso y el consentimiento no anularán las *protecciones de facturación de saldos para servicios de emergencia*, servicios de ambulancia aérea, servicios prestados debido a necesidades médicas imprevistas y urgentes, servicios prestados por un *proveedor que no pertenece a la red* cuando no haya un *proveedor de la red* disponible en el centro, o servicios auxiliares (que son servicios relacionados con la medicina de emergencia, anestesiología, patología, radiología y neonatología; servicios de diagnóstico como radiología y servicios de laboratorio; y servicios prestados por profesionales no médicos, cirujanos auxiliares, hospitalistas e intensivistas). *El aviso y el consentimiento* anularán las *protecciones de facturación del saldo* para los *servicios de postestabilización* solo si se cumplen todas las siguientes condiciones adicionales:

1. El médico de emergencias o el proveedor de tratamiento determina que el *afiliado* es capaz de viajar utilizando transporte no médico o transporte médico que no es de emergencia a un *proveedor o centro de la red* disponible ubicado dentro de una distancia de viaje razonable, teniendo en cuenta la enfermedad del *afiliado*.
2. El *afiliado* (o su representante autorizado) está en condiciones de dar *aviso y consentimiento*, según determine el médico o proveedor que le atienda, de acuerdo con su criterio médico.
3. El *proveedor que no pertenece a la red* cumple con los requisitos o prohibiciones adicionales que pueda imponer la ley estatal aplicable.

**Aparato ortésico** es un *aparato necesario desde el punto de vista médico* usado para apoyar, alinear, prevenir o corregir deformidades, proteger una función corporal, mejorar la función y movilidad de la parte del cuerpo, o ayudar con las articulaciones disfuncionales. Los aparatos ortésicos deben usarse para el apoyo terapéutico, protección, recuperación o función de una parte del cuerpo deteriorada, para el tratamiento de una *enfermedad o lesión*.

**Otro plan** significa todo plan o póliza que proporcione seguro, reembolso, o beneficios de servicio para gastos de *hospital*, quirúrgicos o médicos. Este incluye pago bajo pólizas de seguro grupal o individual, automóvil sin culpa o pagos de cobertura médica, pago de cobertura médica del seguro de casa, pago de cobertura médica en instalaciones, planes de servicios de salud sin fines de lucro,

contratos de afiliados con organizaciones para el mantenimiento de la salud, planes grupales autoasegurados, planes prepagados, y Medicare cuando el *afiliado* está inscrito en Medicare. *Otro plan* no incluirá a Medicaid.

**Otros profesionales** tal y como se usa en su *Programa de Beneficios* y en relación con los servicios de salud mental/*trastornos por consumo de sustancias*, se refiere a un proveedor de servicios de salud mental o de *trastornos por consumo de sustancias* autorizado/certificado por el estado en el que se presta la atención y que realiza servicios dentro del campo de dicha licencia/certificación.

**Servicios de tratamiento diurno para pacientes ambulatorios** significa servicios estructurados proporcionados para abordar deficiencia en las funciones psicológicas, de comportamiento y/o cognitivas.

**Servicios para pacientes ambulatorios** significa la *instalación*, servicios complementarios y cargos profesionales cuando se proporcionan como paciente ambulatorio en un *hospital*, *instalación* de cuidado alternativo, clínica de salud, u otro *proveedor* según lo determinemos. Estas *instalaciones* pueden incluir un centro no hospitalario que proporciona servicios de diagnóstico y tratamiento, *cirugía*, o *rehabilitación*, u otra *instalación de proveedores* según se determine por nosotros. Los cargos profesionales sólo incluyen servicios facturados por un *médico* u otro profesional.

**Instalación quirúrgica para pacientes ambulatorios** significa toda *instalación* con un personal médico de *proveedores* que opera conforme a la ley con el propósito de realizar *procedimientos quirúrgicos*, y que no proporciona acomodaciones para que los pacientes pernecten. Esto no incluye *instalaciones* tales como: clínicas de cuidados intensivos, *centros de atención urgente*, clínicas de cuidado ambulatorio, *instalaciones* que atienden sólo emergencias, y consultorios de *proveedores*.

**Programa de tratamiento del dolor** se refiere a un programa que usa equipos interdisciplinarios que proporcionan servicios coordinados y orientados a objetivos a un *afiliado* que tiene dolor crónico que interfiere significativamente con el funcionamiento físico, psicosocial y vocacional, con el propósito de reducir el dolor, mejorar la función y disminuir la dependencia del sistema de atención médica. Un *programa de tratamiento del dolor* debe ser individualizado y proporcionar *rehabilitación* física, educación sobre el dolor, entrenamiento en relajación y evaluación médica.

**Médico** significa un profesional médico titulado que está practicando dentro del alcance de su autoridad licenciada en el tratamiento de una *lesión* o *enfermedad* corporal y se requiere que esté cubierto por la ley estatal. Un *médico* NO incluye a alguien que esté relacionado con una persona cubierta por sangre, matrimonio o adopción o que sea normalmente un miembro del hogar de la persona cubierta.

**Servicios de transición posteriores al cuidado agudo** son servicios que facilitan la continuación del cuidado más allá de la consulta neurológica inicial a través de la *rehabilitación* y reintegración a la comunidad.

**Servicios posteriores a la estabilización** son los servicios prestados después de que se haya estabilizado la *afección de emergencia de un afiliado* y como parte de la observación *ambulatoria* o en el *hospital*, incluido un *hospital* que no pertenece a la red, un centro de atención médica de emergencia independiente o un centro de emergencias o servicios *ambulatorios* comparables con respecto a la visita en la que se prestan otros *servicios de emergencia*.

**Proveedores de laboratorio preferidos** significa un proveedor de laboratorio que es parte de un subconjunto de todos los proveedores de laboratorio contratados que proporcionan servicios de laboratorio a los *afiliados*. Nuestros *proveedores de laboratorio preferidos* son proveedores

nacionales que brindan servicios de laboratorio. Puede encontrar una lista de nuestros *proveedores de laboratorio preferidos* en la Guía de Ambetter y se indican mediante una etiqueta de costo compartido preferido.

**Embarazo** significa el estado físico de estar embarazada, pero no incluye *complicaciones del embarazo*.

**Medicamento con receta** significa toda sustancia médica aprobada por la FDA cuya etiqueta es requerida que lleve la inscripción "sólo con receta" ("RX only").

**Orden de receta** significa la solicitud para cada fármaco o medicamento por separado por un *proveedor*, o por cada renovación *autorizada* o por dichas solicitudes.

**Médico de atención primaria o PCP** significa un médico practicante que proporciona o dirige servicios de atención médica para usted. Entre los *PCP* se incluye a internistas, médicos de familia, médicos generales, Enfermeros registrados para prácticas avanzadas (APRN, siglas en inglés), Asistentes médicos (PA, siglas en inglés), pediatras, y obstetras/ ginecólogos (OB/GYN, siglas en inglés), o cualquier otra práctica autorizada por el plan. Para los *afiliados adultos*, su *proveedor de atención primaria virtual* será su *PCP* y será responsable de coordinar todos los servicios de salud cubiertos y hacer *referencias* para servicios a otros proveedores de la *red*. Sin embargo, si un *afiliado* elige un *PCP* tradicional (en persona) *de la red*, ese *PCP* será responsable de coordinar todos los servicios de atención médica cubiertos y de hacer referencias para servicios a otros proveedores *de la red*.

**Autorización previa o Preautorización** significa la determinación por nuestra parte de que los servicios de atención médica que se propone prestar a un *afiliado* son *médicamente necesarios* y apropiados. *El proceso de autorización previa* se llevará a cabo de acuerdo con el Código de Seguros de Texas, capítulo 843.251 y 4201, o de acuerdo con la ley en el estado de Texas.

**Prueba de pérdida** significa información requerida por nosotros para decidir si una reclamación es pagadera y la cantidad que es pagadera. Puede incluir, pero sin limitarse a, formularios de reclamos, facturas médicas, o registros, *otra información del plan*, pago de reclamo, información acerca de los precios de la *red*, informes bancarios, y reportes de la policía. La *prueba de pérdida* debe incluir una copia de todos los formularios de Explicación de beneficios de cualquier otro proveedor, inclusive Medicare.

**Aparato protésico** es un *aparato necesario desde el punto de vista médico* usado para reemplazar, corregir, o apoyar una porción perdida del cuerpo, para prevenir o corregir una deformidad física o mala función, o para apoyar una parte débil o deformada del cuerpo.

**Centro proveedor** significa *un hospital, un centro de rehabilitación, un centro de enfermería especializada u otro centro o instalación* de atención médica.

**Plan de salud calificado o QHP siglas en inglés**, significa un plan de salud que tiene en efecto una certificación que cumple con los estándares descritos en la subparte C de la parte 156 emitida o reconocida por cada Mercado de seguros de salud a través de la cual dicho plan es ofrecido de acuerdo con el proceso descrito en la subparte K de la parte 155.

**Individuo calificado** significa, con respecto al Mercado de seguros de salud, un individuo que ha sido determinado que es elegible para afiliarse a través del Mercado de seguros de salud en un *plan de salud calificado* en el mercado individual.

**Cirugía reconstructiva** significa la *cirugía* realizada en una estructura corporal anormal causada por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, trauma, infección, tumores, o enfermedad para mejorar la función, o para mejorar la apariencia del paciente en la medida de lo posible. Esta incluye anomalías craneofaciales.

**Referencia o remisión** significa una recomendación formal hecha por su *PCP* para consultar con un *proveedor especialista de la red* u otros proveedores para recibir servicios de atención médica adicionales que se consideren *médicamente necesarios*. Se requiere una *referencia* antes de una visita que no sea de emergencia con un profesional *fuera de su PCP*. No obtener una *remisión* resultará en la denegación de la cobertura de beneficios.

Se requieren *referencias* para todos los servicios de atención médica *médicamente necesarios* que no brinde su PCP, excluyendo *atención de emergencia*, atención de urgencia, *para la salud del comportamiento, trastornos por uso de sustancias*, servicios ginecológicos, análisis de laboratorio, radiología/imágenes y anestesia. Si no se obtiene una referencia para atención que no sea de emergencia, se negarán los servicios. Los servicios y/o especialidades que no requieren una *referencia* aún pueden requerir *autorización previa*.

Los servicios prestados por un *especialista* pueden tener costos de bolsillo más altos para el *afiliado* que los servicios recibidos de un *PCP*.

Si tiene alguna pregunta adicional, comuníquese con Servicios para los Afiliados.

**Rehabilitación** significa cuidado para restitución (inclusive para educación o capacitación) de una capacidad previa de la función a un grado de *beneficio terapéutico máximo*. Esto incluye *rehabilitación de agudos*, rehabilitación de subagudos, o *rehabilitación diurna intensiva*, e incluye el *tratamiento de rehabilitación*, terapia de rehabilitación cardíaca y los *programas para control del dolor*. Una hospitalización de *paciente internado* será considerada para la *rehabilitación* al momento que el *afiliado* haya sido *estabilizado médicamente* y comience a recibir *terapia o tratamiento de rehabilitación* bajo un *programa para control del dolor*.

**Instalación de rehabilitación** significa una institución o una unidad, sección, o sala de *hospital* separada e identificable que:

1. Está autorizada por el estado como una *instalación de rehabilitación*; y
2. Funciona principalmente para proporcionar atención primaria o *rehabilitación* las 24 horas para personas enfermas o lesionadas como *pacientes internados*.

La *instalación de rehabilitación* no incluye una *instalación* principalmente para descanso, para ancianos, atención a largo plazo, vida cotidiana asistida, *cuidado supervisado*, cuidado de enfermería, o para el cuidado de discapacitados mentales.

**Médico autorizado para proporcionar rehabilitación** significa, pero no se limita a un *proveedor*, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, o terapeuta respiratorio. Un *médico autorizado para proporcionar rehabilitación* debe tener licencia o certificación por el estado en el cual preste y realice servicios dentro del alcance de esa licencia o certificación.

**Terapia de rehabilitación** es una terapia que ayuda a una persona a recuperar las capacidades que ha perdido o que se han visto deterioradas como consecuencia de una enfermedad, una lesión o un tratamiento. Se proporciona para optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad de los individuos. Los tipos de terapia de rehabilitación incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional, terapia



del habla, terapia cardíaca y terapia respiratoria. Puede tener lugar en un entorno ambulatorio o de hospitalización.

**Rescisión** de un *contrato* significa la determinación de una compañía de seguros de retirar la cobertura y regresar a la fecha inicial de la cobertura.

**Residencia** significa la ubicación física donde usted vive. Si usted vive en más de una ubicación, y usted presenta una declaración de impuestos de Estados Unidos, la dirección física (no un apartado de correos) mostrada en su declaración de impuestos de Estados Unidos como su *residencia* será considerada como que es su lugar de *residencia*. Si no presenta una declaración de impuestos de Estados Unidos, la *residencia* donde usted pasa la mayor parte de su tiempo será considerada como su lugar de *residencia*.

**Instalación para tratamiento residencial** significa una *instalación* que proporciona (con o sin cobro) alojamiento para dormir, y:

1. No es un *hospital*, *instalación para cuidado prolongado*, o *instalación de rehabilitación*; o
2. Es una unidad cuyas camas no están autorizadas a un nivel igual a o más agudo que de enfermería especializada.

**Atención de relevo** significa servicios de atención médica en el hogar proporcionados temporalmente a un *afiliado* para proporcionar alivio a un *familiar cercano del afiliado* o a otro cuidador.

**Costos de atención de rutina del paciente** significa los costos de todo servicio de atención médica *necesaria desde el punto de vista médico* para lo cual los beneficios son proporcionados bajo un plan de beneficios de salud, sin tener en cuenta si el *afiliado* está participando en un ensayo clínico. Los *costos de atención de rutina del paciente* no incluyen:

1. El costo de un nuevo medicamento o dispositivo *en fase de investigación* que no está aprobado para alguna indicación por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos, inclusive un medicamento o dispositivo que es el sujeto de un ensayo clínico;
2. El costo de un servicio que no es un servicio de atención médica, independiente si el servicio es requerido en relación con la participación en un ensayo clínico;
3. El costo de un servicio que no concuerda con los ampliamente establecidos y aceptados estándares de cuidado para un diagnóstico particular;
4. Un costo asociado con la administración de un ensayo clínico; o
5. El costo de un servicio de atención médica que es específicamente excluido de la cobertura bajo un plan de beneficios de salud.

**Programa o Plan de beneficios** significa un resumen del *deducible*, *cantidad de copago*, *cantidad de coaseguro*, *cantidad máxima de su propio bolsillo*, y otros límites que aplican cuando usted recibe *servicios* y *suministros cubiertos*.

**Medicamentos autoinyectables** se refiere a *los medicamentos recetados* que se administran en un músculo o debajo de la piel con una jeringa y una aguja. Aunque al principio puede ser necesaria la supervisión o instrucción médica, el paciente o el cuidador pueden administrar los *medicamentos autoinyectables* de forma segura y eficaz.

**Enfermedad grave y compleja** significa, en el caso de una *enfermedad* aguda, que una afección es lo suficientemente grave como para requerir un tratamiento médico especializado para evitar la posibilidad razonable de muerte o daño permanente; o, en el caso de una *enfermedad* o afección

crónica, que la afección pone en peligro la vida, sea degenerativa, potencialmente discapacitante o congénita, y que requiera atención médica especializada durante un tiempo prolongado.

**Área de servicio** significa área geográfica, compuesta de condados, donde hemos sido *autorizados* por el Estado de Texas para vender y comercializar nuestros planes de salud. Estos condados son: Andrews, Aransas, Armstrong, Atascosa, Austin, Bandera, Bastrop, Bell, Bexar, Blanco, Bosque, Brazoria, Brazos, Brewster, Brooks, Brown, Burleson, Burnet, Caldwell, Calhoun, Cameron, Camp, Carson, Castro, Chambers, Cherokee, Coke, Coleman, Collin, Collingsworth, Colorado, Comal, Comanche, Concho, Cooke, Dallam, Dallas, Deaf Smith, Delta, Denton, DeWitt, Donley, Ector, Edwards, El Paso, Ellis, Falls, Fannin, Fayette, Fisher, Fort Bend, Freestone, Frio, Galveston, Gillespie, Goliad, Gonzales, Gray, Grayson, Gregg, Grimes, Guadalupe, Hamilton, Hardin, Harris, Hartley, Hays, Henderson, Hidalgo, Hill, Hood, Houston, Hunt, Irion, Jack, Jackson, Jefferson, Johnson, Kendall, Kerr, Kimble, Kinney, Lampasas, Lavaca, Lee, Leon, Liberty, Limestone, Llano, Madison, Mason, Matagorda, Maverick, McCulloch, McLennan, Medina, Menard, Milam, Mills, Mitchell, Montague, Montgomery, Nacogdoches, Navarro, Nueces, Oldham, Orange, Palo Pinto, Panola, Parker, Parmer, Potter, Rains, Randall, Real, Refugio, Robertson, Rockwall, Runnels, Rusk, San Jacinto, San Saba, Schleicher, Scurry, Sherman, Smith, Somervell, Starr, Sterling, Stonewall, Sutton, Tarrant, Tom Green, Travis, Trinity, Tyler, Val Verde, Van Zandt, Victoria, Walker, Waller, Webb, Wharton, Wheeler, Willacy, Williamson, Wise, Wood y Zapata. Usted puede recibir exactamente los límites del *área de servicio* en nuestro sitio web o de Servicios para los Afiliados.

**Determinantes sociales de la salud** significa las circunstancias en las que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen. También incluye los sistemas existentes para ofrecer atención médica y servicios a una comunidad.

**Médico especialista** es un *médico o médico practicante* que se centra en un área específica de la medicina y tiene experiencia adicional para ayudar a tratar trastornos o *enfermedades* específicas. Los *especialistas* pueden ser necesarios para diagnosticar, controlar, prevenir o tratar ciertos tipos de síntomas y afecciones relacionados con su campo de especialización específico.

**Cónyuge** significa la persona con quien usted está legalmente casado(a).

**Estabilizar** significa, con respecto a un *afiliado* que no ha experimentado una *afección de emergencia*, que el *afiliado* ya no experimenta un mayor deterioro como resultado de una *enfermedad o lesión* previa y no hay cambios agudos en los hallazgos físicos, resultados de laboratorio o resultados radiológicos que requieran atención médica aguda. La atención médica aguda no incluye la *rehabilitación aguda*.

**Estabilizar**, con respecto a un *afiliado* que ha experimentado una *afección de emergencia*, significa proporcionar el tratamiento médico de la afección según sea necesario para garantizar, dentro de una probabilidad médica razonable, que no se produzca un deterioro material de la enfermedad durante el traslado\* del *afiliado* a otro centro o el alta del *afiliado* (\*Consulte la provisión sobre Beneficios de Servicios de Ambulancia en la sección Beneficios para Gastos Médicos Mayores).

**Rehabilitación para pacientes subagudos** significa uno o más tipos diferentes de tratamiento proporcionado por uno o más *médicos autorizados para proporcionar rehabilitación* y realizados durante media hora hasta dos horas por día, cinco a siete días por semana, mientras el *afiliado* esté confinado como un *paciente internado* en un *hospital, instalación de rehabilitación, o instalación de cuidado prolongado*.

**Suscriptor** se refiere a la persona principal que solicitó este *contrato* de seguro.

**Trastorno por consumo o uso de sustancias** es un trastorno que afecta al cerebro y al comportamiento de una persona y que le impide controlar su consumo de sustancias (por ejemplo, alcohol, medicamentos y drogas legales o ilegales). Los síntomas pueden ir de moderados a graves, siendo la adicción la forma más grave de un trastorno por consumo de sustancias. Los beneficios de los *trastornos por consumo de sustancias* se definen como los beneficios de los artículos o servicios para las afecciones de los trastornos por consumo de sustancias que aparecen en el capítulo 5 (F) de la CIE 10, excepto el subcapítulo 1 (F01-09) y el subcapítulo 8 (F70-79).

**Cirugía o procedimiento quirúrgico** significa:

1. Un procedimiento diagnóstico invasivo; o
2. El tratamiento de una *enfermedad o lesión* de un *afiliado* por operaciones manuales o instrumentales, realizadas por un *proveedor* mientras el *afiliado* se encuentra bajo anestesia general o local.

**Acuerdo de subrogación o sustitución** significa un entendimiento en el que una mujer (la *madre sustituta*) acepta quedar embarazada y ser portadora gestacional de un niño (o niños) para otra persona (o personas) que tiene o tienen la intención de criar al niño (o niños), independientemente de que la *madre sustituta* reciba o no un pago por actuar como *madre sustituta*.

**Madre sustituta** es una portadora individual que, como parte de un *Acuerdo de subrogación*, a) utiliza su propio óvulo fertilizado por un donante o b) es una portadora gestacional a la que se le ha colocado un óvulo fertilizado en su cuerpo pero el óvulo no es suyo.

**Servicio de telesalud (Telehealth)** significa un servicio para la salud, diferente al *servicio médico de telemedicina*, o un servicio odontológico de telediagnóstico proporcionado por un profesional médico licenciado, certificado, o de otro modo autorizado para practicar en este estado y actuar dentro del campo de la licencia profesional para la salud, certificación, o con derecho para que un paciente en una ubicación física diferente a la del profesional de la salud utilice telecomunicaciones o tecnología de información para facilitar el diagnóstico, consulta, tratamiento, educación, *administración de la atención*, y autocontrol de la atención médica de un paciente. Los *servicios de telesalud* de Ambetter se conocen como “*Atención virtual*” (“*Virtual Care*”) para propósitos de mercadeo.

**Servicio médico de telemedicina** significa un servicio de atención médica proporcionado por un *médico* con licencia en este estado, o un profesional de la salud que actúa conforme a la delegación y supervisión de un *médico* licenciado en este estado, y actúa dentro del campo de la licencia profesional del *médico* o del profesional de la salud para que un paciente en una ubicación física diferente a la del *médico* o del profesional de la salud use telecomunicaciones o tecnología de información para facilitar el diagnóstico, consulta, tratamiento, educación, *administración de la atención*, y autocontrol de la atención médica de un paciente.

**Servicios odontológicos de telediagnóstico** significa un servicio de atención de salud prestado por un dentista, o por un profesional de atención médica que actúe bajo la delegación y supervisión de un dentista, que actúe dentro del ámbito de la licencia o certificación del dentista o del profesional de atención médica a un paciente en una ubicación física diferente a la del dentista o del profesional de atención médica, utilizando telecomunicaciones o tecnología de la información.

**Asesoramiento sobre enfermedad terminal** significa el asesoramiento a la *familia inmediata* de una persona con *enfermedad terminal* con el propósito de enseñarle a la *familia inmediata* cómo cuidar y ajustarse a la *enfermedad* y muerte inminente de la persona con la *enfermedad terminal*.

**Enfermedad terminal** significa que un *proveedor* ha proporcionado un pronóstico que un *afiliado* tiene un estado avanzado de la enfermedad con un pronóstico desfavorable que, sin procedimientos

para mantener la vida, pronto resultará en la muerte o en un estado de inconsciencia permanente del que es poco probable la recuperación.

**La exención de Texas** se produce cuando un paciente decide recibir servicios de un *proveedor que no pertenece a la red* por escrito antes de los servicios, y cuando el *proveedor que no pertenece a la red* proporciona una divulgación por escrito antes de los servicios que explica que el *proveedor no es un proveedor de la red*, divulga las cantidades proyectadas de las que el paciente puede ser responsable, y divulga las circunstancias en las que el paciente sería responsable de esas cantidades. Cuando existe una *exención de Texas*, usted puede ser responsable de la *factura de saldo del proveedor que no pertenece a la red*, a menos que la Ley Sin Sorpresas también proporcione *protecciones de facturación de saldos* y no haya *aviso y consentimiento* para recibir los servicios del *proveedor que no pertenece a la red* (consulte la definición de **protecciones de facturación de saldos** para obtener más información.

**Tercero** significa una persona u otra entidad que está o puede ser obligada, o es responsable del *afiliado* para el pago de cualquier gasto del *afiliado* por *enfermedad o lesión*. El término “*tercero*” incluye, pero no se limita a, una persona individual; una entidad u organización comercial con o sin fines de lucro; una agencia o un programa gubernamental; y una compañía de seguros. Sin embargo, el término “*tercero*” no incluirá a ninguna compañía de seguros con una póliza bajo la cual el *afiliado* tiene derecho a recibir beneficios como un *afiliado* nombrado, o un *afiliado dependiente* asegurado de un *afiliado* nombrado excepto en aquellas jurisdicciones donde los estatutos o la ley común no prohíbe específicamente nuestro derecho a cobrar de estas otras fuentes.

**Uso de tabaco o nicotina o uso del tabaco o nicotina** significa el uso de *tabaco o nicotina* por individuos que pueden legalmente usar *tabaco o nicotina* bajo la ley federal y estatal en promedio cuatro o más veces por semana, y en un plazo no mayor de los seis meses inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud de afiliación de que este *contrato* fuera completado por el *afiliado*, inclusive todos los productos de *tabaco y nicotina*, los cigarrillos electrónicos o los dispositivos de vaping (inhalar y exhalar el vapor de un cigarrillo electrónico), pero excluyendo los usos religiosos y ceremoniales del *tabaco*.

**Estimulación magnética transcraneal (TMS, siglas en inglés)** es un procedimiento no invasivo en el que se utiliza un campo magnético cambiante para hacer que la corriente eléctrica fluya en una pequeña región específica del cerebro a través de la inducción electromagnética.

**Servicios no comprobados** significa servicios, inclusive medicamentos, que no se haya determinado que son eficaces para el tratamiento de la afección, y/o no tienen un efecto beneficioso en los resultados de la salud, debido a insuficiencia o inadecuada evidencia clínica de *ensayos controlados, aleatorizados bien dirigidos o estudios de grupos bien dirigidos* en la literatura médica revisada por colegas imperante.

1. “*Ensayos controlados, aleatorizados, bien dirigidos*” significa que dos o más tratamientos se comparan entre sí, y al paciente no se le permite escoger cuál tratamiento recibir.
2. “*Estudios de grupos bien dirigidos*” significa que los pacientes que reciben el tratamiento del estudio se comparan con un grupo de pacientes que reciben el tratamiento estándar. El grupo de comparación debe ser casi idéntico al grupo de tratamiento del estudio.

**Centro de cuidado urgente** significa una *instalación*, no incluye una sala de emergencia de *hospital* o un consultorio del *proveedor*, que proporciona tratamiento o servicios que son requeridos:

1. Para prevenir deterioro grave de la salud de un *afiliado*; y
2. Como resultado de una *enfermedad, lesión* imprevista, o el inicio de síntomas agudos o graves.

**Revisión de la utilización** significa un proceso usado para controlar el uso de, o evaluar la necesidad clínica, conveniencia, eficacia, o eficiencia de, servicios, procedimientos, u opciones de atención médica. Las áreas de revisión pueden incluir revisión ambulatoria, *autorización previa*, revisión futura, segunda opinión, certificación, revisión simultánea, *administración de la atención*, planificación del alta, o revisión retrospectiva.

**Virtual 24/7 Care** significa un beneficio de *servicios de telesalud* para atención virtual y salud del comportamiento urgente proporcionada a los afiliados a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*. Se puede acceder a los servicios de *Virtual 24/7 Care*, a través del sitio web del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*.

**Atención Primaria Virtual** significa un beneficio de *servicios de telesalud* para atención primaria virtual proporcionada a los afiliados mayores de 18 años a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*. Se puede acceder a los *servicios de atención primaria virtual* a través del sitio web del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*.

# COBERTURA DE AFILIADOS DEPENDIENTES

## Elegibilidad de afiliados dependientes

Sus *afiliados dependientes* se vuelven elegibles para cobertura bajo este *contrato* en la última de las siguientes fechas:

1. La fecha que usted inició su cobertura bajo este *contrato*;
2. La fecha del matrimonio para añadir un *cónyuge*;
3. La fecha del nacimiento de un recién nacido elegible;
4. La fecha que un menor adoptado es puesto con el *afiliado* para el propósito de adopción o el *afiliado* asume el apoyo financiero total o parcial del menor;
5. La fecha de terminación que nos proporcione el Mercado de Seguros de Salud cuando usted solicite la cancelación al Mercado de Seguros de Salud, o si se inscribió directamente con nosotros, el último día del mes en que recibamos una solicitud de usted para terminar este contrato, o cualquier fecha posterior indicada en su solicitud será efectiva el último día del mes solicitado, pero con no más de 60 días de antelación;
6. La fecha en que un menor acogido es asignado bajo su custodia; o
7. La fecha en que se establece una pareja de hecho, de acuerdo con la ley estatal.

## Fecha de vigencia para afiliados dependientes iniciales

Los *afiliados dependientes* incluidos en la solicitud de afiliación inicial de este *contrato* estarán cubiertos en su *fecha de entrada en vigencia*.

## Cobertura para un menor recién nacido

Un *menor elegible* nacido de usted o de un miembro de la familia cubierto estará cubierto desde el momento del nacimiento hasta el día 31 de calendario después de su nacimiento, a menos que hayamos recibido aviso de la entidad en la que se ha afiliado (ya sea el Mercado de seguros de salud o nosotros). Cada tipo de *servicio cubierto* en el que incurra el recién nacido estará sujeto a la cantidad de *costo compartido* que aparece en el *Programa de Beneficios*.

Se requerirá prima adicional para continuar la cobertura que vaya más allá del día 31 de calendario después de la fecha de nacimiento. La prima requerida se calculará desde la fecha de nacimiento del menor. Si la notificación del recién nacido la recibimos del Mercado de seguros de salud dentro de los 31 días de calendario de su nacimiento, se cobrará una prima adicional para cobertura del menor recién nacido por un período no inferior a 31 días después del nacimiento del menor. Si la notificación no se recibe dentro de los 31 días de calendario del nacimiento, cobraremos una prima adicional desde la fecha de nacimiento. Si la notificación es proporcionada por el Mercado de seguros de salud dentro de 60 días de calendario del nacimiento del menor, nosotros no podríamos negar la cobertura del menor debido a la falla en notificarnos del nacimiento del menor o para preafiliar al menor. La cobertura del menor terminará el día 31 de calendario después de su nacimiento, a menos que nosotros hayamos recibido aviso de la entidad en la cual usted está afiliado(a) (ya sea el Mercado de seguros de salud o nosotros).

## Cobertura para un menor adoptado

Un *menor elegible* puesto legalmente para adopción con usted o con su *cónyuge* estará cubierto desde la fecha de *colocación* hasta el día 31 de calendario después de la *colocación*, a menos que la *colocación* se interrumpa antes de la adopción legal y el menor sea retirado de su tutela o la de su *cónyuge*.

El menor estará cubierto por *pérdida* debida a *lesión y enfermedad*, inclusive el cuidado *médicamente necesario* y el tratamiento de afecciones previas existentes a la fecha de *colocación*.

Se requerirá prima adicional para continuar la cobertura que vaya más allá del día 31 de calendario después de la *colocación* del menor y cuando hayamos recibido notificación del Mercado de seguros de salud. La prima requerida se calculará desde la fecha de *colocación* del menor. La cobertura del menor terminará el día 31 de calendario después de *la colocación*, a menos que nosotros hayamos recibido ambas: (A) Notificación de la adición del menor del Mercado de seguros de salud dentro de los 60 días de calendario del nacimiento o colocación; y (B) cualquier prima adicional requerida para la adición del menor dentro de los 90 días de calendario de la fecha de *colocación*.

Tal como se usa en esta provisión, “*colocación*” significa la primera de las siguientes fechas:

1. La fecha que usted o su *cónyuge* asume la tutela física del menor para el propósito de adopción; o
2. La fecha de ingreso de una orden otorgando a usted o a su *cónyuge* la tutela del menor para el propósito de adopción, y todo menor para quien usted sea una parte en un proceso en el cual la adopción del menor se solicita.

### **Adición de otros afiliados dependientes**

Si usted está inscrito en un *contrato* comprado directamente a la compañía aseguradora, y solicita por escrito, o directamente en [enroll.ambetterhealth.com](http://enroll.ambetterhealth.com), añadir a un *afiliado dependiente* y usted paga las primas requeridas, nosotros le enviaremos a usted la confirmación por escrito de *la fecha de entrada en vigencia* de la cobertura del *afiliado dependiente* y la tarjeta de identificación de *afiliado* para el *afiliado dependiente*.

# ELEGIBILIDAD CONTINUA

Se hace notar que: Usted y sus *afiliados dependientes* deben residir, vivir o trabajar en el *área de servicio* donde se emite el *contrato*. Además, usted y sus *afiliados dependientes* deben vivir en la misma *residencia*.

## Para todos los afiliados

La elegibilidad de un *afiliado* para cobertura bajo este *contrato* terminará en la primera de las siguientes fechas:

1. La fecha en la que un *afiliado* deja de estar dentro del Periodo de Gracia por no haber efectuado el pago a tiempo. Consulte la provisión del Periodo de Gracia para obtener más detalles;
2. El *afiliado* principal reside fuera del *área de servicio* o se muda permanentemente fuera del *área de servicio* de este *contrato*;
3. La fecha que el *afiliado* haya realizado un acto o práctica que constituya fraude o hecho una tergiversación intencional de un hecho material;
4. La fecha de terminación que el Mercado de seguros de salud nos proporciona tras su solicitud de cancelación para el Mercado de seguros de salud, o si usted se afilió directamente con nosotros, la fecha que nosotros recibamos su solicitud para terminar este *contrato*, o cualquier fecha posterior establecida en su solicitud;
5. La fecha que nosotros declinamos renovar este *contrato*, tal como se establece en la provisión de discontinuación; o
6. La fecha de fallecimiento de un *afiliado*.

## Para afiliados dependientes

Un *afiliado dependiente* dejará de serlo al final del periodo de prima en el cual él/ella deje de ser su *afiliado dependiente*. Para el *hijo o hija elegibles*, la cobertura finalizará el 31 de diciembre del año en que el *hijo o hija* dependiente cumpla 26 años.

Un *afiliado* no dejará de ser un *hijo o hija elegible dependiente* únicamente debido a la edad si el *hijo o hija elegible*:

1. No es capaz de mantener un empleo por sí mismo debido a una discapacidad mental o física;  
y
2. Depende principalmente de usted para su apoyo y mantenimiento.

Si tiene modificaciones materiales (ejemplos incluyen cambio en un evento de vida tal como un matrimonio, fallecimiento, u otro cambio en el estado de la familia), o preguntas relacionadas con su cobertura, comuníquese con el Mercado de seguros de salud (Marketplace) en [www.healthcare.gov](http://www.healthcare.gov) o 1-800-318-2596. Si se afilió a través de Ambetter, comuníquese con Servicios para los Afiliados.

## Cobertura previa

Si un *afiliado* está confinado como *paciente internado* en un *hospital* en la *fecha de vigencia* de este *contrato*, y la cobertura previa que termina inmediatamente antes de la *fecha de vigencia* de este *contrato* suministra beneficios para la hospitalización después de la terminación de la cobertura previa, en ese caso los servicios y beneficios no estarán cubiertos conforme a este *contrato* para ese *afiliado* hasta que el *afiliado* es dado de alta del *hospital* o los beneficios conforme a la cobertura anterior se agoten, lo que suceda primero. "Dar de alta" significa la salida formal de un *afiliado* de una hospitalización cuando ha concluido la necesidad de continuar la atención médica en un *hospital*. Los traslados de un *hospital* a otro no se considerarán como un alta.



Si no hay ninguna cobertura previa o no hay continuación de la cobertura de *pacientes internados* después de la *fecha de entrada en vigencia*, su cobertura de Ambetter se aplicará para los *servicios cubiertos* relacionados con la cobertura de *pacientes internados* después de su fecha de *entrada en vigencia*. La cobertura de Ambetter requiere que usted informe a Ambetter dentro de los dos días de calendario de su *fecha de vigencia* para que podamos revisar y autorizar los servicios *médicamente necesarios*. Si los servicios son en un *Hospital* no contratado, los reclamos serán pagados por la cantidad autorizada por Ambetter y se le puede facturar a usted por cualquier balance de los costos que excedan lo autorizado por Ambetter.

## Afiliación abierta

Habrá un período de afiliación abierta para cobertura en el Mercado de seguros de salud. El período de afiliación abierta comienza el 1 de noviembre de 2023 y se extiende hasta el 15 de enero de 2024. *Los individuos calificados* que se inscriben el o antes del 15 de diciembre de 2023, tendrán una *fecha de entrada en vigencia* de la cobertura a partir del 1 de enero de 2024.

El Mercado de seguros de salud puede proporcionar una *fecha de vigencia* de cobertura para un *individuo calificado* antes de lo especificado en los párrafos de arriba, siempre que:

1. El *individuo calificado* no haya sido determinado elegible para *crédito fiscal para las primas por adelantado o reducciones de costo compartido*; o
2. El *individuo calificado* paga la *prima completa* por el primer mes parcial de cobertura así como todos los *costos compartidos*, renunciando de esa manera al beneficio de pagos de *crédito fiscal para las primas por adelantado y reducciones de costo compartido* hasta el primero del siguiente mes. Nosotros enviaremos por escrito la notificación de afiliación abierta anual a *cada afiliado* no antes del primero de septiembre y no después del 30 de septiembre.

## Afiliación especial

Un *individuo calificado* tiene 60 días de calendario para informar un evento que califica al Mercado de seguros de salud o utilizando la herramienta de *Inscripción directa mejorada* de Ambetter, y podría ser otorgado un período de inscripción especial de 60 días de calendario como resultado de uno de los eventos siguientes:

1. Un *individuo calificado* o *dependiente* experimenta una pérdida de *cobertura mínima esencial*, cobertura de seguro de salud grupal o individual de año no calendario, cobertura relacionada con el *embarazo*, acceso a servicios de atención médica a través de cobertura proporcionada para un bebé en gestación de una *afiliada* embarazada, o cobertura necesaria desde el punto de vista médico;
2. Un *individuo calificado* gana un *dependiente* o se vuelve un *dependiente* a través de matrimonio, nacimiento, adopción, colocación para adopción, colocación en hogar sustituto, o una orden de manutención infantil u otra orden judicial. En el caso del matrimonio, al menos uno de los *cónyuges* debe demostrar que tiene *cobertura esencial mínima* como se describe en 26 CFR 1.5000A-1(b) para uno o más días de calendario durante los 60 días de calendario precedentes a la fecha del matrimonio;
3. Un *individuo calificado* o *dependiente*, quien previamente no era un ciudadano, nacional, o individuo legítimamente presente, que obtiene dicho estatus; o que ya no está encarcelado o cuya encarcelación esté pendiente de la disposición de acusaciones;
4. La afiliación o no afiliación de un *individuo calificado* en un plan es involuntario, inadvertido, o erróneo y es el resultado del error, tergiversación, o inactividad de un funcionario, empleado, o sus agencias como evaluado y determinado por el Mercado de seguros de salud;

5. Un *afiliado* o *dependiente* demuestra adecuadamente ante el Mercado de seguros de salud que el plan en el cual él o ella está afiliado(a) sustancialmente violó una provisión material de su *contrato* en relación con el *afiliado*;
6. Un *individuo calificado, afiliado o dependiente*, demuestra adecuadamente al Mercado de Seguros de Salud que un error material relacionado con los beneficios del plan, el *área de servicio* o la prima influyó en la decisión del *individuo calificado* o del *afiliado* de comprar el QHP;
7. Se determina que un *afiliado o dependiente* inscrito en el mismo plan es recientemente elegible o recientemente no elegible para los *créditos fiscales para las primas por adelantado* o tiene un cambio en la *elegibilidad* para las *reducciones de costos compartidos*;
8. Se determina que un *individuo calificado o dependiente* que está inscrito en un plan patrocinado por un empleador elegible como recientemente elegible para los *créditos fiscales para las primas por adelantado* basados en parte en la conclusión de que dicho individuo no es elegible para la cobertura calificada en un plan patrocinado por un empleador elegible de acuerdo con 26 CFR §1.36B-2(c)(3);
9. Un *individuo calificado, afiliado o dependiente* obtiene acceso a un nuevo QHP como resultado de una mudanza permanente, y tuvo una *cobertura esencial mínima* según lo descrito en 26 CFR 1.5000A-1(b) durante uno o más días de calendario durante los 60 días de calendario anteriores a la fecha de la mudanza permanente;
10. Un *individuo calificado o dependiente* que adquiera o mantenga su condición de miembro de una tribu India Americana, tal como se define en la sección 4 de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica de los Indios, puede inscribirse en un plan o cambiar de un plan a otro una vez al mes;
11. Un *individuo o afiliado calificado* demuestra ante el Mercado de seguros de salud, de acuerdo con las guías emitidas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS), que el individuo cumple con otras circunstancias excepcionales que el Mercado de seguros de salud podría proporcionar;
12. Un *individuo calificado, afiliado o dependiente* es una víctima de abuso doméstico o abandono conyugal como se define en el 26 CFR 1.36B-2, y desea inscribirse en la cobertura separada del autor del abuso o abandono;
13. Se determina que un *individuo calificado* o dependiente es potencialmente elegible para Medicaid o para el Programa de seguro de salud infantil (CHIP, siglas en inglés), pero posteriormente se determina que no es elegible después de que el período de inscripción abierta haya terminado, o más de 60 días de calendario después del evento de calificación; o solicita la cobertura en la agencia estatal de Medicaid o CHIP durante el periodo anual de inscripción abierta, y se determina que no es elegible para Medicaid o CHIP una vez finalizada la inscripción abierta;
14. Un *individuo calificado* que accede por primera vez a un Acuerdo de reembolso de salud de cobertura individual (ICHRA, por sus siglas en inglés) patrocinado por el empleador (tal como se define en 45 CFR 146.123(b)) o a un Acuerdo de reembolso de salud de pequeño empleador calificado (QSHRA, por sus siglas en inglés) (tal como se define en la sección 9831(d)(2) del Código de Impuestos Internos);
15. A opción del Mercado de seguros de salud, un *individuo calificado* proporciona pruebas documentales satisfactorias para verificar su elegibilidad para un programa de asequibilidad de seguro o afiliación en un plan a través del Mercado de seguros de salud después de la terminación de la afiliación debido a la falla para verificar dicho estado dentro del período de tiempo especificado en 45 C.F.R. § 155.315, o se encuentra por debajo del 100 por ciento del nivel federal de pobreza, y no se afilió en la cobertura mientras esperaba que HHS verificara su ciudadanía, estado como un nacional, o presencia legal; o
16. Un *individuo calificado o dependiente* está inscrito en la cobertura de continuación de COBRA para la cual un empleador está pagando la totalidad o parte de las primas, o para la

cual una entidad gubernamental está proporcionando subsidios, y el empleador cesa completamente sus contribuciones o los subsidios del gobierno cesan completamente.

17. Sujeto a la disponibilidad de subsidios fiscales mejorados, un *individuo o afiliado calificado*, o su *dependiente* que es elegible para los pagos anticipados del crédito fiscal de la prima, y cuyo ingreso familiar se espera que no sea mayor que el 150 por ciento del nivel federal de pobreza.

Para determinar si usted es elegible y solicitar un período de inscripción especial, **visite [Healthcare.gov](https://www.healthcare.gov) y busque “período de inscripción especial”**. El Mercado de Seguros de Salud es responsable de todas las decisiones de elegibilidad e inscripción de los *afiliados* que se inscribieron a través del Mercado.

Si tiene o considera que ha tenido un evento calificado (los ejemplos comunes incluyen un cambio en un evento de vida como matrimonio, fallecimiento u otro cambio en el estado familiar), comuníquese con Servicios para los Afiliados si tiene alguna pregunta relacionada con su cobertura de seguro de salud.

## **Fechas efectivas de cobertura para los periodos especiales de inscripción**

**Fechas efectivas regulares.** Excepto en los casos que se especifican a continuación, la cobertura entrará en vigor el primer día del mes siguiente a la selección del plan.

**Fechas efectivas especiales.** En caso de nacimiento, adopción, colocación en adopción o colocación en un hogar de acogida, la cobertura es efectiva para un *individuo calificado o afiliado* en la fecha de nacimiento, adopción, colocación en adopción o colocación en un hogar de acogida. En caso de matrimonio, o en el caso de que un *individuo calificado* pierda la *cobertura mínima esencial*, la cobertura entra en vigor el primer día del mes siguiente.

En caso de inscripción errónea, violación del contrato o circunstancias excepcionales, la cobertura entra en vigor en una fecha apropiada basada en las circunstancias del periodo de inscripción especial, de acuerdo con las directrices publicadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos. Dicha fecha debe ser (i) la fecha del evento que desencadenó el periodo de inscripción especial o (ii) de acuerdo con las *fechas efectivas* regulares.

Si un *individuo calificado, afiliado o dependiente pierde* la cobertura, obtiene acceso a un nuevo *QHP*, recientemente se convierte en elegible para la inscripción en un *QHP*, recientemente se convierte en elegible para los pagos anticipados del impuesto a la prima en conjunción con un traslado permanente, o está inscrito en la cobertura de continuación de COBRA y las contribuciones del empleador o los subsidios del gobierno cesan por completo, y si la selección del plan se hace en o antes del día del evento desencadenante, el Mercado de Seguros de Salud debe garantizar que la fecha efectiva de la cobertura sea el primer día de calendario del mes siguiente a la fecha del evento desencadenante. Si la elección del plan se realiza después de la fecha del hecho desencadenante, la cobertura entrará en vigor el primer día de calendario del mes siguiente.

Si un *individuo calificado, un afiliado o un dependiente* recientemente obtiene acceso a una ICHRA o recientemente se le proporciona una QSEHRA, y si la selección del plan se realiza antes del día del evento desencadenante, la cobertura entra en vigor el primer día de calendario del mes siguiente a la fecha del evento desencadenante o, si el evento desencadenante es el primer día de calendario de un mes, en la fecha del evento desencadenante. Si la selección del plan se realiza el día del evento desencadenante o después, la cobertura entra en vigor el primer día de calendario del mes siguiente a la

selección del plan.

Si un *individuo calificado, afiliado o dependiente* no recibió una notificación oportuna de un evento que desencadena la elegibilidad para un período de inscripción especial, y de otra manera no era razonablemente consciente de que un evento de calificación ocurrió, el Mercado de Seguros de Salud debe permitir que el *individuo calificado, afiliado o dependiente* seleccione un nuevo plan dentro de los 60 días de calendario de la fecha en que él o ella sabía, o razonablemente debería haber sabido, de la ocurrencia del evento desencadenante. Además, a elección del *individuo calificado, afiliado o dependiente*, el Mercado de Seguros de Salud debe ofrecer el primer plan efectivo que hubiera estado disponible, en función del acontecimiento desencadenante aplicable.

# PRIMAS

## Pago de primas

Cada prima se paga antes o el propio día de la fecha límite. La prima inicial debe pagarse antes de la *fecha de entrada en vigencia* de la cobertura, aunque podría proporcionarse una extensión durante el período de inscripción abierta.

## Período de gracia

Cuando un *afiliado* está recibiendo subsidio de primas:

Período de gracia: Se otorgará un período de gracia de 60 días de calendario por el pago de cada prima por pagar después de la primera prima. Durante el período de gracia, el *contrato* continúa en vigencia.

Si durante el período de gracia no se recibe el pago completo de la prima, la cobertura se dará por terminada el último día del primer mes durante el período de gracia, si se reciben *créditos fiscales para las primas por adelantado*.

Los pagos de las primas deben realizarse por adelantado, por mes de calendario. Los pagos mensuales deben efectuarse antes o el primer día de calendario de cada mes para la cobertura efectiva durante dicho mes. Hay un período de gracia de 30 días de calendario. Esta disposición significa que, si alguna prima requerida no se paga antes o en la fecha de vencimiento, se podrá pagar durante el período de gracia. Durante el período de gracia, el *contrato* permanecerá en vigencia; sin embargo las reclamaciones podrían seguir pendientes por *servicios cubiertos* prestados al *afiliado* durante el período de gracia. Notificaremos al HHS, según sea necesario, sobre la falta de pago de las primas, al *afiliado*, así como a los *proveedores*, de la posibilidad de que se denieguen las reclamaciones cuando *el afiliado* esté en el período de gracia.

Cuando un *afiliado* no está recibiendo un subsidio de primas:

Período de gracia: Se otorgará un período de gracia de 60 días de calendario por el pago de cada prima por pagar después de la primera prima. Durante el período de gracia, el *contrato* continúa en vigencia.

Los pagos de las primas deben realizarse por adelantado, por mes de calendario. Los pagos mensuales deben efectuarse antes o el primer día de calendario de cada mes para la cobertura efectiva durante dicho mes. Hay un período de gracia de 30 días de calendario. Esta disposición significa que, si alguna prima requerida no se paga antes o en la fecha de vencimiento, se podrá pagar durante el período de gracia. Durante el período de gracia, el *contrato* permanecerá en vigencia; sin embargo las reclamaciones podrían seguir pendientes por *servicios cubiertos* prestados al *afiliado* durante el período de gracia. Nosotros notificaremos al *afiliado*, así como a los *proveedores* de la posibilidad de que se denieguen las reclamaciones cuando *el afiliado* esté en el período de gracia.

## Pago por terceros de la prima o costo compartido

Nosotros requerimos que cada *afiliado* pague sus primas y esto se comunica en sus declaraciones de facturación mensualmente. Nuestras normas de pago se desarrollaron basadas en la guía de recomendaciones de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, siglas en inglés) contra la aceptación de primas de *terceras partes*. Conforme a la guía de CMS, las siguientes son las ÚNICAS terceras partes aceptables que pueden pagar primas de Ambetter en su nombre:

1. El Programa de VIH/SIDA Ryan White bajo el título XXVI de la Ley de Servicio de Salud Pública;
2. Organizaciones tribales y de tribus indias, u organizaciones indígenas urbanas;
3. Programas gubernamentales federales y estatales;
4. Miembros de la familia;
5. Un empleador para un empleado bajo un plan de Cuenta de Reembolso de Salud de Cobertura Individual (ICHRA, por sus siglas en inglés) o Cuenta de Reembolso de Salud de Pequeño Empleador Calificado (QSEHRA, por sus siglas en inglés); o
6. Fundaciones privadas, sin fines de lucro las cuales no tienen incentivo de ganancia financiera, sin relaciones financieras, o afiliación con *proveedores de servicios y suministros cubiertos* en nombre de *afiliados*, donde la elegibilidad se determina basándose en criterios definidos sin tener en cuenta el estado de salud, y donde los pagos se realizan por anticipado por un período de cobertura desde la *fecha de vigencia* de la elegibilidad hasta el resto del año de calendario.

Al descubrir que las primas fueron pagadas por una persona o entidad diferente a las listadas anteriormente, nosotros rechazaremos el pago e informaremos al *afiliado* que el pago no fue aceptado y que las primas permanecen pendientes.

### **Error en la edad**

Si la edad de un *afiliado* ha sido tergiversada, la prima del *afiliado* puede ajustarse a lo que ésta debería haber sido basándose en la edad actual del *afiliado*, tenemos el derecho de regresar *el contrato* a la *fecha de vigencia* original.

### **Cambio o error en la residencia**

Si usted cambia su *residencia*, usted debe notificar al Mercado de Seguros de Salud de su nueva *residencia* dentro de los 60 días de calendario del cambio. Como resultado su prima puede cambiar y usted puede ser elegible para un período especial de afiliación. Para obtener más información, consulte la disposición sobre los periodos especiales de inscripción.

### **Error en la información del uso de tabaco o nicotina**

La respuesta a la pregunta acerca del tabaco o nicotina que se encuentra en la solicitud de afiliación es material para suscribir nuestra póliza correctamente. Si el *uso de tabaco o nicotina de un afiliado* ha sido tergiversado en la solicitud de afiliación para cobertura del *afiliado* bajo este *contrato*, tenemos el derecho de reevaluar el *contrato* a la *fecha de vigencia* original.

# CARACTERÍSTICAS DE LOS COSTOS COMPARTIDOS

## Características de los costos compartidos

Nosotros pagaremos los beneficios por los *servicios cubiertos* como se describe en las secciones *Programa de beneficios* y *Servicios cubiertos* de este *contrato*. Todos los beneficios que pagamos estarán sujetos a todas las condiciones, limitaciones y características de *costos compartidos* de este *contrato*. *Costo compartido* significa que usted participa o comparte el costo de sus servicios de atención médica pagando las cantidades *deducibles*, *copagos* y *coaseguro* por algunos *servicios cubiertos*. Por ejemplo, es posible que usted necesite pagar una *deducible*, una cantidad de *copago* o *coaseguro* cuando visite a su *médico* o sea admitido en el *hospital*. El *copago* o *coaseguro* requerido por cada tipo de servicio así como su *deducible* se lista en su *Programa de Beneficios*.

Cuando usted, o un dependiente cubierto, recibe servicios de atención médica de un *proveedor*, puede haber múltiples reclamos por ese episodio de atención. Por episodio de atención se entiende los servicios prestados por un *centro* o *proveedor* de atención médica para tratar un problema o una *enfermedad*. Cada reclamo que recibimos por servicios cubiertos por este *contrato* se adjudica o procesa a medida que los recibimos. La cobertura sólo se proporciona para los *gastos de servicio elegibles*. Cada solicitud de reembolso recibida se procesará por separado según la participación en los gastos que se indica en el *contrato* y en su *Programa de Beneficios*.

## Deducibles

Los beneficios de este *contrato* estarán disponibles después del pago de todos los *deducibles* aplicables según se muestran en su *Programa de Beneficios*. Los *deducibles* se explican como sigue:

*Deducible* del año de calendario: La *cantidad deducible* individual que se muestra bajo “*Deducibles*” en su *Programa de Beneficios* deberá ser pagada por cada *afiliado* bajo su cobertura cada año de calendario.

Este *deducible*, a menos que se indique lo contrario, se aplicará a todas las categorías de *gastos por servicios elegibles* antes de que los beneficios estén disponibles bajo este *contrato*.

Las siguientes son excepciones de los *deducibles* descritos arriba:

1. Si usted tiene varios dependientes cubiertos, todos los cargos utilizados para aplicarse hacia la *cantidad deducible* “individual” serán aplicados hacia la *cantidad deducible* “familiar” mostrada en su *Programa de Beneficios*.
2. Cuando se alcanza esa *cantidad deducible* familiar, no tendrán que pagarse *deducibles* individuales adicionales por el resto del año de calendario. Ningún *afiliado* contribuirá más de la *cantidad deducible* individual a la *cantidad deducible* “familiar”.

La *cantidad del deducible* no incluye ninguna *cantidad de copago*.

## Copagos

El *copago* suele ser una cantidad fija en dólares que se paga en el momento del servicio. Se puede exigir a los *afiliados* que paguen *copagos* a un proveedor cada vez que se presten servicios que requieran un *copago*. Los *copagos*, tal y como se indica en el *Programa de Beneficios*, se deben pagar en el momento de recibir el servicio. El pago de un *copago* no excluye la posibilidad de que un *proveedor* le facture a usted por cualquier servicio no cubierto. Los *copagos* no cuentan ni se aplican a la *cantidad deducible*, pero sí se aplican a la *cantidad máxima de gastos de su bolsillo*.

## Porcentaje de coaseguro

Nosotros pagaremos el *coaseguro* aplicable en exceso de la(s) cantidad(es) de *deducible* aplicable(s) y la(s) cantidad(es) de *copago* por un servicio o suministro que:

1. Califica como un *gasto de servicio cubierto* bajo una o más de las provisiones del beneficio; y
2. Se recibe mientras el plan del *afiliado* está en vigencia bajo el *contrato* si el cargo por el servicio o suministro califica como un *gasto elegible*.

Cuando se alcanza la *cantidad anual máxima de su bolsillo*, los *gastos por servicios cubiertos* adicionales serán proporcionados o pagaderos al 100 por ciento de los gastos autorizables.

La cantidad proporcionada o pagadera estará sujeta a:

1. Cualquier límite de beneficio específico estipulado en el *contrato*;
2. Una determinación de los *gastos elegibles*;
3. Cualquier reducción por gastos incurridos en un proveedor que no pertenece a la red.

Consulte la(s) *cantidad(es) deducible(s) aplicable(s)*, *las cantidades de coaseguro* y *las cantidades de copago* que se muestran en su *Programa de Beneficios*.

## Responsabilidad y facturación de balance o saldo de los proveedores que no pertenecen a la red

Si recibe servicios de un *proveedor que no pertenece a la red*, es posible que tenga que pagar más por los servicios que reciba. *Los proveedores que no pertenecen a la red* pueden facturarle la diferencia entre lo que acordamos pagar y la cantidad total cobrada por un servicio. Esto se conoce como *facturación del balance o saldo*. Esta cantidad es probablemente superior a los *costos de la red* para el mismo servicio y podría no contar para su límite *anual máximo de gastos de su bolsillo*. Sin embargo, no se le *facturará el saldo* cuando se apliquen las *protecciones de facturación de saldos* a los *servicios cubiertos*.

## Cambiar el deducible

Usted puede aumentar el *deducible* a una cantidad actualmente disponible solamente si se afilia a través de un período especial de afiliación. Una solicitud para un aumento en el *deducible* entre el primero y el día quince del mes se volverá efectiva el primer día del siguiente mes. Las solicitudes entre el día dieciséis y el último día del mes se volverán efectivas el primer día del segundo mes siguiente. Su prima será entonces ajustada para reflejar este cambio.

## Cobertura bajo otras provisiones del contrato

Cargos por servicios y suministros que califican como *gastos por servicios cubiertos* bajo una provisión del beneficio no calificarán como *gastos por servicios cubiertos* bajo cualquier otra provisión de beneficio de este *contrato*.



# ADMINISTRACIÓN DE SU ATENCIÓN MÉDICA

## Continuación de la atención y Circunstancias Especiales

Conforme a la ley federal Sin Sorpresas (No Surprises Act), si *un(a) afiliado(a)* es paciente de atención continua con respecto a un *proveedor de la red* y: se pone fin a la relación contractual con el *proveedor*, de modo que el *proveedor* ya no forma parte de la *red*; o se pone fin a los beneficios debido a un cambio en los términos de la participación del *proveedor*, en lo que respecta a los servicios que el(la) *afiliado(a)* está recibiendo, como paciente de atención continua, el *proveedor* debe identificar y solicitar que a los(as) *afiliados(as)* que experimentan circunstancias especiales se les permita continuar el tratamiento bajo su cuidado. Por circunstancias especiales se entienden las condiciones respecto a las cuales un médico o proveedor de tratamiento considera razonablemente que la interrupción de la atención por parte de dicho médico o proveedor podría causar daños a un(a) paciente, excepto por motivos de competencia médica o comportamiento profesional, una HMO no está exenta de la obligación de continuar reembolsando a un médico o proveedor que brinde tratamiento *médicamente necesario* en el momento de la terminación a un *afiliado* que tenga una circunstancia especial. Algunos ejemplos son discapacidades, afecciones agudas, enfermedades potencialmente mortales o haber pasado la semana 24 de embarazo y el periodo obligatorio asociado. La cobertura se extenderá hasta el parto y se aplicará a los cuidados posparto inmediatos y a una revisión de seguimiento dentro del periodo de seis semanas después del parto, posteriormente nosotros:

1. Notificaremos oportunamente a cada *afiliado* que sea *paciente de atención continuada* la finalización y su derecho a elegir la atención transitoria continuada del proveedor o centro;
2. Proporcionaremos al individuo la oportunidad de notificar al plan la necesidad de atención transitoria del individuo; y
3. Permitiremos que el individuo elija continuar con sus beneficios para el curso del tratamiento relacionado con el estatus del individuo como *paciente de atención continua* durante el período que comienza en la fecha en que se proporciona la notificación anterior y que termina en la primera de las siguientes fechas:
  - a. 90 días después de haber recibido el aviso descrito en (1);
  - b. El período de 9 meses para *un afiliado* al que se le haya diagnosticado una enfermedad terminal en el momento de la terminación del *proveedor*; o
  - c. La fecha en la que dicho *afiliado* deja de ser *paciente de atención continuada* con respecto al proveedor.

## Servicios que no son de emergencia

Si usted está viajando fuera del área de servicio de Texas puede tener acceso a *proveedores* en otro estado si hay un plan Ambetter ubicado en ese estado. Puede localizar *proveedores* de Ambetter fuera de Texas buscando el estado correspondiente en nuestro directorio de *proveedores* en <https://guide.ambetterhealth.com>. No todos los estados tienen planes de Ambetter. Si tiene la intención de buscar atención de un *proveedor* de Ambetter fuera del área de servicio, es posible que deba obtener una *autorización previa* del estado de origen para los servicios que no sean de emergencia. Comuníquese con Servicios para los Afiliados al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de *afiliado* para obtener más información.

## Servicios de emergencia fuera del área de servicio

Nosotros cubrimos los servicios de *emergencia* cuando está fuera de nuestra *área de servicio*. Si se encuentra temporalmente fuera del *área de servicio* y sufre una *afección de emergencia*, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. Asegúrese de llamarnos e informarnos de su emergencia en el plazo de un día hábil. No necesita *autorización previa* para los *servicios de emergencia*.

## Tecnología nueva

La tecnología de la salud siempre está cambiando. Si consideramos que un nuevo avance médico puede beneficiar a nuestros *afiliados*, lo evaluamos para la cobertura. Estos avances incluyen:

1. Tecnología nueva
2. Procedimientos médicos nuevos
3. Medicamentos nuevos
4. Dispositivos o aparatos nuevos
5. Aplicación nueva de tecnología existente

A veces, nuestro director médico y/o el personal de administración médica identifican los avances tecnológicos que podrían beneficiar a nuestros *afiliados*. El Comité de Política Clínica (Clinical Policy Committee, CPC) revisa las solicitudes de cobertura y decide si debemos cambiar alguno de nuestros beneficios para incluir la tecnología nueva.

Si el CPC no revisa una solicitud de cobertura de tecnología nueva, nuestro Director Médico revisará la solicitud y tomará una única determinación. El CPC puede entonces revisar la solicitud de tecnología nueva en una reunión futura.

## Asociación preferida

A medida que las tecnologías y soluciones innovadoras se establecen en el mercado bajo investigación y desarrollo acelerados, podemos optar por ofrecer, a nuestra discreción, nuevos servicios o asociaciones preferidas diseñadas para mejorar el acceso a la atención y mejorar la administración de la atención. Ambetter proporcionará acceso a servicios de terceros a una tarifa preferida o con descuento. Las tarifas preferidas o con descuento a estos servicios pueden ser comunicadas a todos los *afiliados* por correo electrónico, correo o promociones telefónicas. Las asociaciones preferidas son beneficios opcionales para todos los *afiliados*.

## Plan Ambetter Virtual Access

El Plan Ambetter Virtual Access proporciona a los *afiliados adultos* (de 18 años y más) servicios de atención primaria para los beneficios de *salud médica y del comportamiento* de manera virtual. Toda la atención virtual se proporciona a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*.

Al inscribirse, los *afiliados* deben seleccionar a un *PCP de atención primaria virtual*. Posteriormente, los *afiliados* pueden cambiar a otro *PCP de atención primaria virtual* o a un *PCP de la red* tradicional (en persona), si lo desean. Se requerirán *copagos* o costos compartidos tradicionales si un *afiliado* selecciona un *PCP* tradicional (en persona) como se muestra en su *Programa de beneficios*. Los *afiliados* pueden solicitar una cita virtual a través del sitio web del *proveedor de telesalud designado por Ambetter*.

Se requiere que los *afiliados* obtengan una *referencia* de su *PCP* para todos los servicios fuera de una visita al *PCP*. Esto incluye, pero no se limita a, visitas al consultorio en persona, consultas con *médicos especialistas y análisis de diagnóstico*, así como visitas a un centro de *la red*.

Los *servicios de emergencia* no requieren una *referencia*. No necesita una *referencia* de su *PCP* designado para los servicios de tratamiento para la *salud del comportamiento*, o tratamiento obstétrico o ginecológico de la red y puede buscar atención directamente de un obstetra o ginecólogo de la red. Para todos los demás *médicos especialistas de la red*, es posible que deba obtener una *referencia* de su *PCP de la red* para que los beneficios sean pagaderos según este *contrato* o los beneficios pagaderos según este *contrato* pueden reducirse. Consulte su *Programa de beneficios*.

Se requieren *referencias* para todos los servicios de atención médica *médicamente necesarios* que

no proporcione su *PCP*, excluyendo *atención de emergencia*, atención de urgencia, *salud del comportamiento*, obstetricia/ginecología y fisioterapia. Si no se obtiene una *referencia* para atención que no sea de emergencia, se negarán los servicios. Los *servicios y/o especialidades cubiertas* que no requieren una *referencia* aún pueden requerir *autorización previa*.

Los servicios prestados por un *médico especialista* pueden tener un costo de su propio bolsillo más alto para el afiliado que los servicios recibidos de un *PCP*.

Si tiene más preguntas, comuníquese con nuestra línea de Servicios para los Afiliados llamando al 1-877-687-1196 (Retransmisión de Texas/TTY 1-800-735-2989).

**Nota:** El *costo compartido* puede aplicarse a la atención recibida de *proveedores que no sean los proveedores de telesalud designados por Ambetter*. Consulte su *Programa de beneficios* para ver el *costo compartido* aplicable para todos los *servicios cubiertos*.

Los *servicios de telesalud médicamente necesarios* están sujetos a los mismos criterios de *revisión clínica y de la utilización*, a los requisitos del plan y a las limitaciones que se aplican cuando la atención *médicamente necesaria* se proporciona en persona.

Todos los proveedores asociados con el *proveedor de telesalud designado por Ambetter* son *médicos* independientes con licencia vigente. Toda la atención proporcionada a través del *proveedor de telesalud designado por Ambetter* se considerará independiente de Ambetter para asegurar que la atención y el plan de tratamiento de un *afiliado* sean proporcionados por un *médico* practicante, u otro profesional médico con la licencia apropiada.

## **Especialista como Médico de Atención Primaria (PCP)**

Si le han diagnosticado una enfermedad crónica, incapacitante o potencialmente mortal, puede comunicarse con Servicios para los Afiliados llamando al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de *afiliado* para obtener la información que debe presentar para que le aprobemos la elección de un *especialista* participante como su *PCP*. Requerimos que tanto usted como el *especialista* participante interesado en servir como su *PCP* firmen una certificación de necesidad médica, para presentar junto con toda la documentación de apoyo. El *especialista participante* debe cumplir con nuestros requisitos de participación de *PCP* y estar dispuesto a aceptar la coordinación de todas sus necesidades de atención médica. Si su solicitud es denegada, puede apelar la decisión tal y como se describe en la provisión de Procedimientos de reclamos y apelaciones. Si se aprueba su solicitud, la designación del especialista como su *PCP* no tendrá efecto retroactivo.

## **Cómo comunicarse con su médico de atención primaria (PCP)**

Para solicitar una cita con su *PCP* designado, solicítela a través del sitio web. Si lo necesita, llame a Servicios para los Afiliados y le ayudaremos a hacer la cita. Si necesita cancelar o cambiar su cita, llame con 24 horas de antelación. En cada cita, asegúrese de traer su tarjeta de identificación de *afiliado* y una identificación con foto.

Si necesita atención fuera de las horas de consulta de su *PCP*, debe llamar al consultorio de su *PCP* para obtener información sobre cómo recibir atención después de las horas de consulta en su área. Si tiene un problema o una pregunta médica urgente o no puede comunicarse con su *PCP* durante las horas normales de oficina, llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería 24/7 al 1-877-687-1196 (Retransmisión de Texas/TTY 1-800-735-2989). Un(a) enfermero(a) con licencia está siempre disponible y listo(a) para responder a sus preguntas de salud. En una emergencia, llame al 911 o acuda directamente a la sala de emergencia más cercana.

Su *PCP de la red* le ayudará a coordinar todos los servicios de atención médica cubiertos con otros *proveedores de la red*, si es necesario. Si los servicios de atención médica cubiertos *necesarios desde el punto de vista médico* no están disponibles a través de los *proveedores de la red*, a solicitud de un *PCP de la red*, dentro del tiempo apropiado para las circunstancias relacionadas con la prestación de servicios de atención médica y su afección, pero en ningún caso exceder de cinco días laborables a partir de la recepción de la documentación razonablemente solicitada, podremos autorizar una referencia para un *proveedor que no pertenece a la red* y reembolsar totalmente al *proveedor que no pertenece a la red* al honorario usual y acostumbrado o al honorario acordado.

## **Autorización previa**

Ambetter revisa los servicios para asegurarse de que la atención que recibe es la mejor manera de ayudar a mejorar su afección de salud. La *revisión de la utilización* incluye:

1. Revisión de pre-servicio o *autorización previa* - ocurre cuando un servicio médico ha sido pre-aprobado por Ambetter.
2. Revisión concurrente: se produce cuando se revisa un servicio médico en el momento en que se produce (por ejemplo, la estadía de un *paciente internado* o la admisión en un *hospital*)
3. Revisión retrospectiva - ocurre después de que un servicio ya ha sido proporcionado.

De conformidad con la Ley federal "Sin sorpresas", los *servicios de emergencia* prestados por un *proveedor que no pertenece a la red* son *servicios cubiertos* sin necesidad de *autorización previa*.

Para algunos proveedores, no requerimos *autorización previa* para determinados servicios de atención médica si, en el periodo de evaluación semestral más reciente, hemos aprobado o habríamos aprobado no menos del 90 por ciento de las solicitudes de *autorización previa* presentadas por el médico o proveedor para el servicio de atención médica en particular.

Algunos servicios médicos, farmacéuticos y para la *salud del comportamiento* cubiertos requieren *autorización previa*. En general, los *proveedores de la red* no necesitan obtener nuestra *autorización* antes de proporcionar un servicio o suministro para un *afiliado*. Sin embargo, existen algunos *servicios cubiertos* para los cuales usted debe obtener la *autorización previa*.

Para servicios o suministros que requieren *autorización previa*, como se muestra en el *Programa de beneficios*, usted debe obtener nuestra *autorización* antes de que usted o su *afiliado dependiente*:

1. Reciba un servicio o suministro de un *proveedor que no pertenece a la red*;
2. Sea admitido en una *instalación de la red* por un *proveedor que no pertenece a la red*; o
3. Reciba un servicio o suministro de un *proveedor de la red* para el cual usted o su *afiliado dependiente* sea referido por un *proveedor que no pertenece a la red*.

Nosotros sugerimos que las solicitudes de *autorización previa* (para servicios médicos, farmacéuticos y para la salud del comportamiento) se nos hagan llegar por medio del portal de proveedores/efax/llamada telefónica como sigue:

1. Al menos cinco días de calendario previos a una admisión electiva como *paciente internado* en un *hospital*, *instalación de cuidado prolongado* o de *rehabilitación*, *centro de cuidados paliativos (hospicio)* o centro de tratamiento residencial.
2. Al menos 30 días de calendario previos a la evaluación inicial para servicios de trasplante de órganos.
3. Al menos 30 días de calendario previos para recibir servicios de ensayos clínicos.
4. Dentro de 24 horas de una admisión como *paciente internado*, inclusive admisiones como *paciente internado* emergente.

5. Al menos cinco días de calendario previos al inicio programado de los *servicios de atención médica en el hogar*, excepto aquellos *afiliados* que necesitan *servicios de atención médica en el hogar* después del alta del *hospital*.

Una vez la autorización previa haya sido solicitada y todos los requisitos o documentación correspondiente hayan sido presentados, le notificaremos a usted y a su *proveedor* si la solicitud ha sido *aprobada* tal como sigue:

1. Para servicios que requieran *autorización previa*, dentro de tres días de calendario de la recepción.
2. Para revisión concurrente dentro de 24 horas a la recepción de la solicitud.
3. Para tratamiento después de la estabilización o enfermedad potencialmente mortal, dentro del marco de tiempo apropiado a las circunstancias y condición del *afiliado*, pero sin exceder una hora de la recepción de la solicitud.
4. Para solicitudes posteriores al servicio, con 30 días de calendario de la recepción de la solicitud.

No es necesario que obtenga nuestra *autorización previa* ni la de ninguna otra persona (incluido su PCP) para recibir atención obstétrica o ginecológica de un *médico practicante de nuestra red* especializado en obstetricia o ginecología. No obstante, el *médico practicante* puede estar obligado a cumplir determinados procedimientos, como obtener una *autorización previa* para determinados servicios, seguir un plan de tratamiento preaprobado o procedimientos para realizar *referencias*. Para obtener una lista de los *médicos* participantes especializados en obstetricia o ginecología, comuníquese con Servicios para los Afiliados.

Se hace notar que: Para obtener más información sobre los requisitos de *autorización previa* e información sobre el proceso de *autorización previa*, visite [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com).

## **Proceso de renovación de la autorización previa**

La Administración Médica tramitará las solicitudes de renovación de la *autorización previa* al menos 60 días de calendario antes de la fecha de expiración de la misma. Como referencia en el proyecto de ley 3041 de la 86 Legislatura de Texas.

Si el emisor recibe una solicitud de renovación antes de que expire la *autorización previa* existente, el emisor debe, si es factible, revisar y emitir una determinación antes de que expire la *autorización previa* existente.

## **Cómo obtener la autorización previa**

Para obtener *autorización previa* o para confirmar que un *proveedor de la red* ha obtenido *autorización previa*, comuníquese con nosotros por teléfono al número telefónico listado en su tarjeta de identificación de *afiliado* antes de que el servicio o suministro se proporcione al *afiliado*.

## **Falta en obtener autorización previa**

El incumplimiento con los requisitos de *autorización previa* resultará en la reducción de los beneficios o en falta de cobertura.

Los *proveedores de la red* no pueden facturarle a usted por servicios para los cuales ellos no obtuvieron la *autorización previa* tal como se requiere.

*La atención de emergencia no requiere autorización previa.*

No se reducirán los beneficios por no cumplir con los requisitos de *autorización previa* antes de recibir *servicios de emergencia*. Sin embargo, debe comunicarse con nosotros tan pronto como sea razonablemente posible después de recibir los *servicios de emergencia*.

### **La autorización previa no garantiza beneficios**

Nuestra *autorización* no garantiza el pago de beneficios o la cantidad de beneficios y es sólo una declaración que los servicios propuestos son *necesarios y apropiados desde el punto de vista médico*. Si un *proveedor* tergiversa materialmente los servicios médicos o de atención médica propuestos, o ha fallado sustancialmente para realizar los servicios médicos o de atención médica propuestos, nosotros podemos negar o reducir el pago para el *proveedor*. La elegibilidad para y el pago de beneficios están sujetos a todos los términos y condiciones del *contrato*. No podemos denegar o reducir el pago al *médico* o *proveedor* una vez recibida la *autorización previa*.

### **Denegaciones de autorización previa**

Consulte la sección de Procedimientos de Queja y Apelación de este *contrato* para obtener información sobre sus derechos de *apelar* una *autorización* denegada.

### **Proveedores basados en el hospital**

Al recibir atención en un *hospital de la red* u otro *centro*, es posible que algunos proveedores con base en el *hospital* no sean *proveedores de la red*. Es posible que no se le *facture el saldo* por servicios de atención de *emergencia*, servicios brindados por proveedores en *centros fuera de la red*, proveedores de diagnóstico por imágenes o proveedores de servicios de laboratorio *que no pertenecen a la red*. Sin embargo, si proporciona *aviso y consentimiento* para renunciar a las *protecciones de facturación del saldo*, usted puede ser responsable del pago total o parcial de la *factura del saldo*. Cualquier cantidad que esté obligado a pagar al *proveedor que no pertenece a la red* que exceda el *gasto elegible* no se aplicará a su *cantidad deducible* o *al máximo de gastos de bolsillo*. Si recibe una factura de saldo de un proveedor de hospital, comuníquese con Servicios para los Afiliados.

# SERVICIOS Y SUMINISTROS DE ATENCIÓN MÉDICA CUBIERTOS

El plan proporciona cobertura para los servicios de atención médica para usted o sus dependientes cubiertos cuando son ordenados o proporcionados por su *PCP*. Algunos servicios requieren *autorización previa*.

Los beneficios esenciales de salud están definidos por la ley federal y estatal y se refieren a los beneficios en al menos las siguientes categorías: servicios para pacientes ambulatorios, servicios de emergencia, hospitalización, atención de maternidad y de recién nacidos, servicios de salud mental y de *trastornos por uso de sustancias*, incluyendo el tratamiento para la *salud del comportamiento*, medicamentos recetados, servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación, servicios de laboratorio, servicios preventivos y de bienestar y administración de enfermedades crónicas y servicios pediátricos, incluyendo la atención oral y de la vista. Los beneficios de salud esenciales proporcionados dentro de este *contrato* no están sujetos a máximos de por vida o anuales en dólares. Sin embargo, algunos beneficios de salud no esenciales están sujetos ya sea a un máximo de por vida o anual en dólares.

Las *cantidades de copagos, deducible y coaseguro* deben ser pagadas a su *proveedor de la red* al momento que usted reciba los servicios.

Los porcentajes de beneficios de sus servicios de atención médica elegible total mostrados en el *Programa de beneficios* en exceso de sus *cantidades de copagos*, cantidades de *coaseguros*, y cualquier *deducible* aplicable mostrados son las obligaciones del plan.

Todos los *servicios cubiertos* están sujetos a condiciones, exclusiones, limitaciones, términos y provisión de este *contrato*. Los *servicios cubiertos* deben ser *necesarios desde el punto de vista médico*, y no *experimentales* o en *fase de investigación*.

## Limitaciones de los beneficios

Limitaciones pueden aplicar para algunos *servicios cubiertos* que caen bajo más de una categoría de *servicio cubierto*. Revise cuidadosamente todos los límites. Ambetter from Superior HealthPlan no pagará por ninguno de los servicios, tratamientos, artículos o suministros que excedan los límites de beneficio.

## Servicios por lesión cerebral adquirida

Los beneficios por gastos elegibles incurridos para tratamiento necesario desde el punto de vista médico para una lesión cerebral adquirida serán determinados en la misma base que el tratamiento para cualquier otra enfermedad física si dichos servicios son necesarios como consecuencia de una lesión cerebral adquirida y están relacionados con ella, e incluyen.

1. Terapia de rehabilitación cognitiva;
2. Terapia de comunicación cognitiva;
3. Terapia neurocognitiva y rehabilitación;
4. Pruebas y tratamiento de neuro comportamiento, neuropsicológico, neurofisiológico y psicofisiológico;
5. Terapia de neuroretroalimentación;
6. Medidas de corrección necesarias y relacionadas con el tratamiento de una lesión cerebral adquirida;

7. Los servicios de transición post-agudos y de reintegración en la comunidad, incluidos los servicios ambulatorios de tratamiento diurno, o cualquier otro servicio de tratamiento post-agudos están cubiertos, si dichos servicios son necesarios como consecuencia de una lesión cerebral adquirida y están relacionados con ella.

Conforme al artículo 1352.003(e) del Código de Seguros, un plan de beneficios de salud debe incluir la cobertura de los gastos razonables relacionados con la reevaluación periódica de la atención de una persona cubierta por el plan que haya sufrido una *lesión cerebral adquirida*, no haya respondido al tratamiento y posteriormente responda al tratamiento.

El tratamiento para una lesión cerebral adquirida puede ser proporcionado en un hospital, un hospital de rehabilitación para pacientes agudos y postagudos, un centro de enfermería especializado o cualquier otra instalación en la cual pueden proporcionarse servicios o tratamientos apropiados. Servicio significa el trabajo de pruebas, tratamiento, y proporcionar terapia para un individuo con una lesión cerebral adquirida. Terapia significa tratamiento reparador programado a través de la interacción directa con el individuo para mejorar un estado patológico resultante de una lesión cerebral adquirida.

Para garantizar que el tratamiento de cuidado postagudo apropiado se proporcione, este plan incluye cobertura por gastos relacionados con la reevaluación periódica del cuidado de un individuo cubierto quien:

1. Ha sufrido una lesión cerebral adquirida;
2. No ha respondido al tratamiento;
3. Está médicamente estable; y
4. Para garantizar que se proporcione un tratamiento adecuado de atención postaguda, este plan incluye la cobertura de los gastos razonables relacionados con la reevaluación periódica de la atención de una persona cubierta con la expectativa de que, con la prestación de estos servicios y apoyo, la persona pueda volver a un entorno comunitario, en lugar de residir en un establecimiento.

Los objetivos del tratamiento pueden incluir el mantenimiento del funcionamiento o la prevención o retraso de un deterioro mayor.

## **Atención médica de las alergias**

Los *servicios cubiertos* para los análisis y el tratamiento deben ser proporcionados o coordinados por su *PCP*.

## **Servicios de ambulancia**

### **Beneficios del servicio de ambulancia terrestre (tierra y agua)**

*Los gastos de servicios cubiertos* incluirán los servicios de ambulancia para el transporte terrestre y acuático al domicilio, lugar del accidente o *afección de emergencia*:

1. En los casos en que *el afiliado* tenga una *afección de emergencia*, al *hospital más cercano* que pueda proporcionar *servicios de emergencia* apropiados para la *afección de emergencia* del *afiliado*.
2. Hacia la unidad de cuidado neonatal más cercana para bebés recién nacidos para tratamiento de *enfermedades*, *lesiones*, defectos congénitos, o complicaciones de nacimiento prematuro que requiere ese nivel de cuidado.
3. Transporte entre *hospitales* o entre un *hospital* y una *instalación* de enfermería especializada, *de rehabilitación* o *instalación de hospicio* cuando sea *autorizada* por Ambetter from Superior HealthPlan.



4. Cuando lo ordene un empleador, escuela, bomberos o funcionario de seguridad pública y el *afiliado* no esté en condiciones de negarse; o
5. Cuando un *afiliado* es requerido por nosotros para pasar de un *proveedor que no pertenece a la red* a un *proveedor de la red*.

No se requiere *autorización previa* para el transporte de *emergencia* en ambulancia. No se le debe *facturar el saldo* por los servicios de un proveedor de ambulancias que no pertenezca a la red, más allá de su *costo compartido*, por servicios de ambulancia terrestre y acuática. **NOTA:** El transporte en ambulancia que no sea de emergencia requiere *autorización previa*. A menos que la legislación federal o estatal requiera lo contrario, si recibe servicios que no son de *emergencia* de proveedores de ambulancias que no pertenecen a la red, es posible que se le *facture el saldo*.

Exclusiones:

Ningún beneficio será pagado por:

1. Gastos incurridos por servicios de ambulancia cubiertos por un cuerpo municipal o gubernamental local, a menos que de lo contrario sea requerido por la ley.
2. Los servicios de ambulancia proporcionados para la comodidad o conveniencia de un *afiliado*.
3. El transporte que no es de emergencia.

### **Beneficios del servicio de ambulancia aérea**

*Los servicios cubiertos* incluirán los servicios de ambulancia para el transporte en ambulancia de ala fija y rotatoria desde el domicilio, el lugar del accidente o la *afección de emergencia*, sujetos a otras limitaciones de la cobertura que se explican a continuación:

1. En los casos en que el *afiliado* tenga una *afección de emergencia*, al hospital más cercano que pueda proporcionar los servicios apropiados para tratar la *afección de emergencia del afiliado*.
2. A la unidad de cuidados especiales neonatales para recién nacidos más cercana para el tratamiento de *enfermedades, lesiones*, defectos congénitos de nacimiento o complicaciones de nacimiento prematuro que requieran ese grado de atención.
3. Transporte entre *hospitales* o entre un *hospital* y una *instalación* de enfermería especializada o de *rehabilitación* y el hogar del *afiliado* cuando lo autorice Ambetter from Superior HealthPlan.
4. Cuando lo ordene un empleador, una escuela, un bombero o un funcionario de seguridad pública y el *afiliado* no esté en condiciones de negarse; o
5. Cuando el *afiliado* sea requerido por nosotros para pasar de un *proveedor que no pertenece a la red* a un *proveedor de la red*.

El transporte en ambulancia aérea no urgente requiere *autorización previa*. No se requiere *autorización previa* para el transporte en ambulancia cuando el *afiliado* esté sufriendo una *afección de emergencia*. **NOTA:** No se le debe *facturar el saldo* de los servicios de ambulancia aérea cubiertos.

Limitaciones: La cobertura de los servicios de ambulancia aérea se limita a los siguientes casos:

1. Servicios solicitados por las autoridades policiales o médicas en el lugar de la *emergencia*.
2. Aquellas situaciones en las que el *afiliado* se encuentre en un lugar al que no pueda llegar una ambulancia terrestre.
3. El transporte al *hospital* más cercano equipado y con personal para el tratamiento de la afección médica del *afiliado*.

Exclusiones

Ningún beneficio será pagado por:

1. Servicios de ambulancia aérea cubiertos por un cuerpo municipal o gubernamental local, a menos que de lo contrario sea requerido por la ley.
2. Servicios de ambulancia aérea que no sean de emergencia, a menos que se obtenga *autorización previa*.
3. Servicios de ambulancia aérea:
  - a. Fuera de los 50 Estados Unidos y el Distrito de Columbia;
  - b. Desde un país o territorio fuera de Estados Unidos a un lugar dentro de los 50 Estados Unidos o el Distrito de Columbia; o
  - c. Desde un lugar situado en los 50 Estados Unidos o el Distrito de Columbia hasta un país o territorio situado fuera de Estados Unidos.
4. Los servicios de ambulancia aérea proporcionados para la comodidad o conveniencia de un *afiliado*.
5. El transporte que no es de emergencia (por ejemplo, los vuelos comerciales).

## Beneficios para el trastorno del espectro autista

Para propósitos de esta sección, los servicios generalmente reconocidos pueden incluir servicios tales como:

1. Servicios de evaluación y valoración;
2. *Terapia de análisis de comportamiento aplicado*;
3. Control del comportamiento y capacidades del comportamiento;
4. Terapia del habla;
5. Terapia ocupacional;
6. Fisioterapia;
7. Atención psiquiátrica, como los servicios de asesoramiento prestados por un psiquiatra, un psicólogo, un consejero profesional o un trabajador social clínico con licencia; y
8. Medicamentos o complementos nutritivos usados para tratar síntomas del *trastorno del espectro autista*.

No existe ninguna limitación dentro de los beneficios para los servicios de *análisis del comportamiento aplicado*. Estos servicios están sujetos a *autorización previa* para determinar la *necesidad médica*. **Si se proporcionan varios servicios en el mismo día por diferentes proveedores, se aplicará un copago y/o coaseguro por separado a cada proveedor.**

Los *gastos elegibles*, que de lo contrario están cubiertos bajo este *contrato*, están disponibles. Todas las provisiones de este *contrato* se aplicarán, inclusive pero sin limitarse a, términos definidos, limitaciones y exclusiones, límites máximos de beneficios y *autorizaciones previas*.

## Servicios quiroprácticos

Los servicios quiroprácticos están cubiertos cuando un quiropráctico participante encuentra que los servicios son *necesarios desde el punto de vista médico* para tratar o diagnosticar trastornos neuromusculoesqueléticos en régimen ambulatorio. Consulte el *Programa de Beneficios* para los niveles de beneficio o límites adicionales. *Los gastos por servicios cubiertos* están sujetos a todos los demás términos y condiciones del *contrato*, incluidos la *cantidad de deducible* y las provisiones de *costos compartidos*.

## Cobertura de ensayo clínico

La cobertura de ensayo clínico incluye los *costos de cuidado del paciente de rutina* incurridos como resultado de un ensayo clínico de fase I, II, III o fase IV aprobado, y el ensayo clínico se realiza con el propósito de prevención, detección temprana, o tratamiento de cáncer, o de otra enfermedad o afección potencialmente mortal. La cobertura incluirá los *costos de cuidado de paciente de rutina* para:

1. medicamentos y dispositivos que hayan sido aprobados para la venta por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA), independientemente de si son aprobados por la FDA para el uso en el tratamiento de la afección particular del paciente,
2. servicios razonables y *necesarios desde el punto de vista médico* para administrar el medicamento o usar el dispositivo bajo evaluación en el ensayo clínico y
3. todos los artículos y servicios que de lo contrario están generalmente disponibles para *individuos calificados* que se proporcionan en el ensayo clínico excepto:
  - a. El artículo o servicio *en fase de investigación*;
  - b. Artículos y servicios proporcionados únicamente para satisfacer la recopilación de datos y análisis necesarios y que no se usan en el tratamiento clínico directo del paciente; y
  - c. Artículos y servicios acostumbrados proporcionados por los patrocinadores de la investigación sin costo para todo *afiliado* en el ensayo.

Los ensayos clínicos de fase I y II deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Las fases I y II de un estudio clínico son aprobadas o financiadas por uno o más de los siguientes:
  - a. Los Institutos Nacionales de Salud;
  - b. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades;
  - c. La Agencia para Investigación y la Calidad de la Atención Médica;
  - d. Los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid;
  - e. El grupo o centro cooperativo de cualquiera de las entidades descritas en las cláusulas (a) a (d) o el Departamento de Defensa o el Departamento de Asuntos de los Veteranos;
  - f. Una entidad de investigación no gubernamental calificada identificada en las pautas emitidas por los Institutos Nacionales de Salud para las subvenciones de apoyo al centro;
  - g. El estudio o la investigación se realiza conforme a una solicitud de nuevo medicamento en investigación revisada por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos;
  - h. El estudio o la investigación es un estudio de medicamentos que está exento de tener dicha solicitud de investigación de nuevos medicamentos;
  - i. Una junta de revisión institucional de una institución de este estado que tenga un acuerdo con la Oficina para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos; y
2. El *afiliado* está inscrito en el ensayo clínico. Esta sección no aplicará para los *afiliados* quienes sólo siguen el protocolo de fase I o II de un ensayo clínico, pero que actualmente no están inscritos.

Los ensayos clínicos de fase III y IV deben ser aprobados o financiados por una de las siguientes entidades:

1. Uno de los Institutos Nacionales de Salud (NIH, por sus siglas en inglés);
2. Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades;
3. La Agencia para Investigación y Calidad de la Atención Médica;
4. Los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid;
5. Un Grupo o Centro Cooperativo del NIH (Instituto Nacional de Salud);
6. La FDA en la forma de una solicitud de un medicamento nuevo *en fase de investigación*;
7. Los Departamentos Federales de Asuntos de Excombatientes, de Defensa, o Energía;
8. Una Junta de Revisión Institucional de una institución de este estado que tenga un acuerdo con la Oficina para la Protección de la Investigación Humana del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos; o

9. Una entidad de investigación no gubernamental calificada que cumpla con los criterios para elegibilidad de subvención de apoyo de un Centro del NIH.

En un ensayo clínico, la *instalación* de tratamiento y el personal deben de tener la experiencia y capacitación para proporcionar tratamiento, y tratar un volumen suficiente de pacientes. Debe ser igual a o superior a las alternativas de tratamiento que no están en *investigación* y los datos preclínicos y clínicos disponibles deben proporcionar una expectativa razonable que el tratamiento será superior a las alternativas que no están en *investigación*.

Los *proveedores* participantes en estudios clínicos deberán obtener un consentimiento informado del paciente para participación en el ensayo clínico en una manera que esté acorde con los estándares éticos y legales actuales. Dichos documentos estarán disponibles para nosotros a solicitud. La participación en estudios clínicos está sujeta a los requisitos de *autorización previa* establecidos en este *contrato*.

### **Cuidado para la diabetes**

Los beneficios están disponibles para los servicios y suministros *médicamente necesarios* usados en el tratamiento de personas con diabetes gestacional, tipo I o tipo II.

La cobertura para el cuidado de la diabetes incluye lo siguiente:

1. Capacitación para el autocontrol de la diabetes;
2. Medidores de glucosa en sangre *médicamente necesarios*, incluidos los medidores de glucosa no invasivos diseñados para ser usados por invidentes legales o adaptados a ellos;
3. Tiras reactivas especificadas para usarse con el medidor de glucosa correspondiente;
4. Lancetas y dispositivos para lancetas;
5. Tiras reactivas para orina y lectura visual y tabletas para hacer pruebas de glucosa, cetonas y proteínas;
6. Preparaciones de insulina y análogos de insulina;
7. Artículos para inyección, inclusive aparatos usados para ayudar con la inyección de insulina y sistemas sin aguja;
8. Jeringas para insulina;
9. Recipientes para desechos con riesgo biológico;
10. Bombas de insulina, externas e implantables, y pertenencias asociadas, que incluyen aparatos de infusión de insulina, pilas, artículos para la preparación de la piel, cintas adhesivas, aparatos de infusión, cartuchos de insulina, aparatos duraderos y desechables para ayudar en la inyección de insulina; y otros suministros desechables requeridos;
11. Reparaciones y mantenimiento requerido de las bombas de insulina que no están de otra forma proporcionados bajo la garantía del fabricante o contrato de compra, y concepto de alquiler por bombas durante las reparaciones y mantenimiento requerido de las bombas de insulina, ninguno de los cuales podrá exceder el precio de compra de una bomba de reemplazo similar;
12. Medicamentos con receta y medicamentos disponibles sin receta para controlar las concentraciones de azúcar sanguínea;
13. Aparatos de podología, inclusive hasta dos pares de calzado terapéutico por año de calendario, para la prevención de complicaciones asociadas con la diabetes;
14. Cuidado de los pies de rutina tal como recorte de uñas y callosidades;
15. Equipos de emergencia de glucagón;
16. Una vez aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos, cualquier equipo o suministro nuevo o mejorado para la diabetes, si es *necesario desde el punto de vista médico* y es apropiado según determinación de un *proveedor* u otro profesional médico;

## 17. Asesoramiento nutricional.

La cantidad total que tendrá que pagar por un medicamento de insulina cubierto no excederá ningún límite estatal y/o federal obligatorio.

### **Servicios de diálisis**

Los servicios de diálisis agudos y crónicos *necesarios desde el punto de vista médico* son *servicios cubiertos* a menos que otra cobertura sea primaria, tal como Medicare para diálisis. Hay dos tipos de tratamiento que se le proporcionan si usted cumple con los criterios para tratamiento. Usted puede recibir hemodiálisis en una *instalación* para diálisis de la red, o diálisis peritoneal en su casa de un *proveedor de la red* cuando califica para diálisis en casa.

Los *gastos por servicios y suministros cubiertos* incluyen:

1. Servicios proporcionados en una *instalación* de diálisis para pacientes ambulatorios, o cuando los servicios se proporcionan en la casa por un *proveedor de la red*;
2. Procesamiento y administración de sangre o componentes de la sangre;
3. Servicios de diálisis proporcionados en un *hospital*;
4. Tratamiento de diálisis de una enfermedad renal aguda o crónica, que incluye el uso de apoyo de una máquina de riñón artificial.

Después de recibir la capacitación adecuada en una *instalación* para diálisis de la red, cubriremos el equipo y los suministros médicos que usted o su cuidador necesiten para la hemodiálisis y la diálisis peritoneal en casa. La cobertura se limita al artículo estándar de equipo o suministros que cumplan adecuadamente sus necesidades médicas. Nosotros determinaremos si el equipo está disponible para alquilarlo o comprarlo. A nuestra opción, podemos *autorizar* la compra del equipo en lugar de alquilarlo, si se estima que el precio del alquiler excede el precio de compra del equipo, pero sólo de un *proveedor* que nosotros autorizamos antes de la compra.

### **Suministros médicos desechables**

Los suministros médicos desechables, que tienen un objetivo médico primario, están cubiertos y están sujetos a límites de cantidad razonables determinados por nosotros. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a: vendas y envolturas, guantes, catéteres de succión, esponjas quirúrgicas, agujas hipodérmicas, jeringas y aplicadores. Los suministros están sujetos a las *cantidades de deducible, copago y/o coaseguro del afiliado*.

### **Equipo médico duradero, prótesis y aparatos ortopédicos**

Los suministros, el equipo y los aparatos descritos más abajo son *servicios cubiertos* bajo este beneficio. Si los suministros, el equipo y los aparatos incluyen artículos o características de bienestar, lujo, o comodidad las cuales exceden lo que es *necesario desde el punto de vista médico* en su situación o necesidad para tratar su afección, el reembolso se basará en la cantidad máxima permitida para el artículo estándar que es un *servicio cubierto*, sirve para el mismo propósito y es *necesario desde el punto de vista médico*. *El equipo médico duradero* y los suministros están sujetos a *autorización previa*, tal y como se indica en el presente *contrato*.

Todo gasto que exceda la cantidad máxima permitida para el artículo estándar el cual es un *servicio cubierto* es *su* responsabilidad. Por ejemplo, el reembolso por una silla de ruedas a motor se limitará al reembolso por una silla de ruedas estándar, cuando la silla de ruedas estándar se adapte adecuadamente a su afección. La reparación, el ajuste y el reemplazo del equipo comprado, los suministros o aparatos como se detalla más abajo podrían ser cubiertos, siempre que hayan sido *aprobados* por nosotros. La reparación, el ajuste y el reemplazo del equipo, los suministros o aparatos comprados están cubiertos si:

1. El equipo, suministro o aparato es un *servicio cubierto*;
2. El uso continuo del artículo es *necesario desde el punto de vista médico*; y
3. Hay justificación razonable para la reparación, ajuste, o reemplazo (el vencimiento de la garantía no es una justificación razonable).

Además, el reemplazo del equipo, los suministros o aparato comprado podría estar cubierto si:

1. El equipo, suministro o aparato está desgastado o ya no funciona.
2. La reparación no es posible, o podría ser igual o exceder el costo del reemplazo. La evaluación debe realizarla un *proveedor de equipos médicos duraderos de la red* para calcular el costo de la reparación.
3. Las necesidades individuales han cambiado y el equipo actual ya no es utilizable debido a aumento de peso, crecimiento rápido, o deterioro de la función, etc.
4. El equipo, suministro o aparato está dañado y no puede ser reparado.

Los beneficios por reparación y reemplazo no incluyen lo siguiente:

1. Reparación y reemplazo debido a uso incorrecto, rotura malintencionada, o descuido flagrante.
2. Reemplazo de artículos perdidos o robados.

Nosotros podemos establecer los límites razonables de la cantidad para ciertos suministros, equipo o aparatos descritos más abajo.

### **Equipo médico duradero**

El alquiler (o, a nuestra opción, la compra) de *equipo médico duradero* recetado por un *médico* u otro *proveedor*. El *equipo médico duradero* es equipo que puede resistir el uso repetido; es decir, podría ser rentado, y usado por pacientes sucesivos; se usa principal y generalmente para servir a un propósito médico; no es útil para una persona que no esté enferma o lesionada; y es apropiado para usarse en la casa de un paciente. Ejemplos incluyen pero sin limitarse a sillas de ruedas, muletas, camas de *hospital*, y equipo de oxígeno. Los costos del alquiler no deben ser más altos que el precio de compra. Nosotros no pagaremos por el alquiler por un tiempo más prolongado que podría costar más que la compra del equipo. El costo de la entrega e instalación del equipo son *servicios cubiertos*. El pago por suministros relacionados es un *servicio cubierto* sólo cuando el equipo se alquila, y los suministros médicamente adecuados se incluyen en el alquiler; o el equipo es propiedad del *afiliado*; los suministros médicamente adecuados podrían ser pagados por separado. El equipo deberá comprarse cuando cueste más alquilarlo que comprarlo. La reparación del equipo médico está cubierta. Todos los tipos de *equipos y suministros médicos duraderos* están sujetos a *autorización previa*, según lo establecido en este *contrato*. Consulte su *Programa de beneficios* para conocer los niveles de beneficios o límites adicionales.

Los *servicios y suministros cubiertos* pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Equipo de hemodiálisis.
2. Muletas y reemplazo de almohadillas y puntas.
3. Máquinas de presión.
4. Bomba de infusión para líquidos y medicamentos intravenosos (IV).
5. Glucómetro.
6. Tubo de traqueotomía.
7. Monitores cardíacos, neonatales y para apnea del sueño.
8. Aparatos para aumentar la comunicación están cubiertos cuando nosotros los *aprobamos* basados en la afección del *afiliado*.
9. Máquinas de análisis INR en casa.

Exclusiones:

Los *servicios* y suministros *no cubiertos* pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Aires acondicionados.
2. Bolsas de hielo/bomba de compresas frías.
3. Asientos elevados de inodoros.
4. Alquiler de equipo si el *afiliado* está en una *instalación* que se espera que proporcione dicho equipo.
5. Sillas elevadoras.
6. Banda sin fin.
7. Silla para bañera usada en la ducha.

### **Suministros médicos y quirúrgicos**

La cobertura para suministros médicos no duraderos y equipo para el control de enfermedades y tratamiento de afecciones médicas y quirúrgicas.

*Servicios* y suministros *cubiertos* pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Extractos de suero contra alergias.
2. Tiras reactivas químicas, glucómetro, lancetas.
3. Clinitest.
4. Agujas/jeringas.
5. Bolsas y suministros para ostomía excepto los cargos tales como aquellos hechos por una farmacia para fines de ajuste no son *servicios cubiertos*.

Exclusiones:

Los *servicios* y suministros *no cubiertos* pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Cinta adhesiva, curitas (*band aids*), aplicadores con punta de algodón.
2. Arcos ortopédicos.
3. Almohadilla en forma de aro.
4. Compresas calientes, bolsas de hielo.
5. Vitaminas (excepto lo previsto en la provisión de Beneficios de Gastos de atención preventiva).
6. Medijectors (Jeringas).
7. Los artículos que usualmente se almacenan en la casa para uso general como curitas (*Band-Aids*), termómetros y vaselina.

### **Aparatos ortésicos y protésicos**

Los *aparatos ortopédicos* y *protésicos* deben ser proporcionados y organizados por su *PCP* y requerirán *autorización previa*. Nosotros cubriremos el modelo de *aparato ortésico* y *protésico* más apropiado que se determine que es *necesario desde el punto de vista médico* por el *médico*, podiatra, protesista u ortesista a cargo de su tratamiento.

### **Prótesis**

Sustitutos artificiales para partes y tejidos del cuerpo, y materiales insertados en tejidos para fines funcionales o terapéuticos. Los *servicios cubiertos* incluyen la compra, adaptación, ajuste necesario, reparaciones y reemplazos de *aparatos* y suministros *protésicos* que:

1. Reemplacen todo o parte de una parte del cuerpo perdida y sus tejidos adyacentes; o
2. Reemplacen todo o parte de la función de una parte corporal permanentemente inútil o con mal funcionamiento.

Los *aparatos protésicos* deberán comprarse no alquilarse, y deben ser *necesarios desde el punto de vista médico*. Los impuestos aplicables, el manejo y envío también están cubiertos.

Los *servicios* y suministros *cubiertos* pueden incluir, pero no se limitan a:

1. Ayudas y apoyos para partes defectuosas del cuerpo inclusive pero sin limitarse a válvulas cardíacas internas, válvula mitral, marcapasos interno, fuentes de energía para marcapasos, reemplazos vasculares sintéticos o injertos, aparatos para fijación de fracturas internas a la superficie corporal, sustancias de reemplazo para huesos y articulaciones lesionados o enfermos, aparatos para reconstrucción mandibular, tornillos y placas para huesos, y cabezas de vitalium para reconstrucción articular.
2. Dispositivos de asistencia ventricular izquierda (LVAD, siglas en inglés).
3. Prótesis del seno si es interna o externa, después de una mastectomía, y cuatro sostenes quirúrgicos por período de beneficio, según lo requerido por la Ley de derechos de salud y cáncer de la mujer. Límite máximo para *aparatos protésicos*, si lo hubiera, no aplica.
4. Reemplazo de toda o parte de partes del cuerpo ausentes o de extremidades, tales como extremidades artificiales, ojos artificiales, etc.
5. Implante de lentes intraoculares para el tratamiento de cataratas o afaquia. Lentes de contacto o gafas se recetan a menudo después del implante de lentes y son *servicios cubiertos*. (Si se realiza la extracción de cataratas, lentes intraoculares son usualmente insertados durante la misma sesión operativa). Anteojos (por ejemplo bifocales) inclusive las armazones o los lentes de contacto están cubiertos cuando ellos reemplazan la función del lente humano por afecciones causadas por *lesión* o *cirugía* de cataratas; el primer par de lentes de contacto o anteojos está cubierto. El lente del donante insertado al momento de la *cirugía* no se considera lente de contacto, y no se considera el primer lente después de la *cirugía*. Si la *lesión* es en un ojo o si la catarata se extrae de un solo ojo y el *afiliado* selecciona anteojos y armazón, en ese caso el reembolso para ambos lentes y armazón estará cubierto.
6. Lentes oscurecidas para el tratamiento de la fotofobia.
7. Implante coclear.
8. Suministros para colostomía y otra ostomía (construcción quirúrgica de un orificio artificial) directamente relacionados con el cuidado de la ostomía.
9. Prótesis de restauración (prótesis facial compuesta).
10. Pelucas (no más de una por período de beneficios), cuando se adquieren a través de un *proveedor de la red*. Esta cobertura sólo se proporciona a *los afiliados* que sufren de pérdida de cabello como resultado de una enfermedad subyacente, un tratamiento o *una lesión*. La cobertura estará sujeta a una recomendación escrita del *médico* tratante en la que se indique que la peluca es *médicamente necesaria*.

#### Exclusiones:

Aparatos protésicos no cubiertos pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Dentaduras postizas, reemplazo de dientes o estructuras que directamente apoyen a los dientes.
2. Aparatos dentales (aparatos orales, soportes orales, ortésicos orales, aparatos o prótesis).
3. Aparatos que previenen o corrigen defectos de los dientes y tejidos de soporte.
4. Aparatos no rígidos tales como medias elásticas, portalligas, plantillas ortopédicas y fajas.

#### Aparatos ortésicos

Los *servicios cubiertos* son la compra inicial, adaptación y reparación de un aparato de apoyo rígido o semi rígido hecho a la medida usado para apoyar, alinear, prevenir, o corregir deformidades, o para mejorar la función de partes móviles del cuerpo, o las cuales limitan, o detienen el movimiento de una parte corporal débil o enferma. El costo del vaciado, moldeo, accesorios, y ajustes están incluidos. Los cargos de impuestos, envío, franqueo y manejo aplicables también están cubiertos. El vaciado está cubierto cuando un aparato ortésico se factura junto con él, pero no si se factura por separado. Cubrimos el calzado correctivo médicamente necesario. Puede ser necesaria una *autorización previa*.



Los *aparatos ortésicos* cubiertos pueden incluir, pero sin limitarse a los siguientes:

1. Collares cervicales.
2. Ortesis antiequino.
3. Fajas (para la espalda y quirúrgicos especiales).
4. Férulas (extremidad).
5. Armazones y apoyos.
6. Cabestrillos.
7. Brazaletes.
8. Calzado a la medida.
9. Plantillas para calzado hechas a la medida.
10. Dispositivos para la corrección de la plagiocefalia posicional.
11. Calzado ortopédico.
12. Medias elásticas estándar

Los aparatos ortopédicos se pueden sustituir una vez al año por afiliado cuando sea médicamente necesario en la situación del afiliado. Sin embargo, se permitirán sustituciones adicionales para los afiliados cuando sea médicamente necesario, o para cualquier afiliado cuando un aparato esté dañado y no se pueda reparar.

Exclusiones:

Los *servicios* y suministros *no cubiertos* pueden incluir, pero sin limitarse a:

1. Aparatos para mantener al pie en posición, tales como plantillas ortopédicas a menos que ellos sean parte integral de un refuerzo de pierna.
2. Portaligas, y otros suministros no especialmente fabricados y ajustados (excepto como se especifica en la provisión de Suministros Médicos arriba mencionada).
3. Todo servicio no quirúrgico (restauraciones dentales, ortodoncia, o fisioterapia), o no diagnóstico o suministros proporcionado para el tratamiento de la articulación temporomandibular, y todos los músculos y nervios adyacentes o relacionados.

## **Servicios de emergencia**

El plan proporciona cobertura para emergencias médicas dondequiera que ocurran. Ejemplos de emergencias médicas son las hemorragias inusuales o excesivas, las fracturas óseas, el dolor abdominal o torácico agudo, la inconsciencia, las convulsiones, la dificultad respiratoria, la sospecha de infarto, el dolor súbito y persistente, las lesiones o quemaduras graves o múltiples y las intoxicaciones.

Si es razonablemente posible, comuníquese con su *proveedor de la red* o *profesional para la salud del comportamiento* antes de acudir a la *sala de emergencias* o de tratamiento del *hospital*. Ellos pueden ayudarle a determinar si necesita *atención* o *tratamiento de emergencia* por una lesión accidental y recomendarle esa atención. Si no es razonablemente posible, acuda al centro de emergencias más cercano, pertenezca o no a la *red*.

Independientemente de que requiera hospitalización o no, debe informar a su *PCP* o profesional de la salud del comportamiento en un plazo de 48 horas, o tan pronto como sea razonablemente posible, después de cualquier tratamiento médico de emergencia, para que pueda recomendar la continuación de cualquier servicio médico necesario.

Todo tratamiento recibido de un *proveedor que no pertenece a la red* para una afección médica de emergencia antes de la *estabilización*, e incluidos los servicios originados en un *centro* de emergencias después del tratamiento o *estabilización* de una afección médica de emergencia, se tratarán como *servicios cubiertos* recibidos de un *proveedor de la red*.

El tratamiento proporcionado por *proveedores que no pertenecen a la red* después de la estabilización de la afección médica de emergencia, y que no se origine en el *centro de emergencia*, requiere *autorización previa*. Facilitaremos el traslado a un *centro de la red* para la atención hospitalaria necesaria después de la *estabilización* de una afección médica de emergencia tratada en un *centro que no pertenece a la red*. Por favor, infórmenos lo antes posible si recibe tratamiento para una afección médica de emergencia. A menos que lo *autoricemos*, los servicios recibidos de un *proveedor que no pertenece a la red* después de la estabilización de una afección médica de emergencia no están cubiertos.

**NOTA:** Es posible que algunos proveedores que prestan *servicios de emergencia* no pertenezcan a su *red*. Estos servicios están sujetos a las *protecciones de facturación de saldos* y el *proveedor que no pertenece a la red* no puede facturarle a usted la diferencia entre nuestra *cantidad permitida* y la *cantidad facturada* por el proveedor. Los *servicios posteriores a la estabilización* también están sujetos a las *protecciones de facturación de saldos* a menos que haya *aviso y consentimiento*.

## Preservación de la fertilidad

Servicios de preservación de la fertilidad *médicamente necesarios* para los *afiliados* cuando un tratamiento médico provoque directa o indirectamente "infertilidad iatrogénica", que es una alteración de la fertilidad por *cirugía*, radioterapia, quimioterapia u otro tratamiento médico que afecte a los órganos o procesos de reproducción. Se pueden imponer *costos compartidos*, como *deducibles*, *copagos* y *coaseguros*, en los servicios de preservación de la fertilidad, si el *costo compartido* es coherente con otros beneficios del *contrato* y el lugar de servicio. Los servicios incluyen la recolección, congelación y conservación de óvulos o espermatozoides, y otros servicios estándar que no son *experimentales ni de investigación*. (El almacenamiento se excluye).

La cobertura puede limitarse a los *proveedores de la red* para los servicios de preservación de la fertilidad, a menos que el emisor no disponga de un *proveedor dentro de la red* con la formación y experiencia adecuadas para satisfacer las necesidades del *afiliado*. Puede ser necesaria una *autorización previa* o una *referencia*.

## Beneficios de gastos para habilitación, rehabilitación y en instalación de cuidados prolongados

Los *gastos por servicios cubiertos* incluyen servicios proporcionados o gastos incurridos por servicios de *habilitación* o *rehabilitación* o confinamiento en una *instalación de cuidados prolongados*, sujetos a las siguientes limitaciones:

1. Los *gastos por servicios cubiertos* disponibles para un *afiliado* mientras esté confinado principalmente para recibir *habilitación* o *rehabilitación* se limitan a aquellos especificados en esta provisión.
2. Los *gastos por servicios cubiertos* para servicios en una *instalación que es un proveedor de la red* están limitados a los cargos hechos por un *hospital*, *instalación de rehabilitación*, o *instalación de cuidados prolongados* por:
  - a. Servicios de habitación y alimentación y de enfermería.
  - b. Análisis de diagnóstico.
  - c. Los fármacos y medicamentos que sean recetados por un *proveedor*, surtidos por un farmacéutico titulado, y aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos.
3. Los *gastos por servicios cubiertos* para servicios en una *instalación que es un proveedor fuera de la red* están limitados a los cargos incurridos por los servicios profesionales de los *médicos autorizados para proporcionar rehabilitación*.

4. Fisioterapia, terapia ocupacional, y terapia del habla para pacientes ambulatorios.

Consulte su *Programa de Beneficios* para conocer los niveles de beneficios o las limitaciones adicionales.

El cuidado deja de ser *rehabilitación* una vez nuestra determinación de cualquiera de lo siguiente:

1. El *afiliado* haya alcanzado el *beneficio terapéutico máximo*.
2. El tratamiento posterior no puede recuperar la función corporal más allá del nivel que el *afiliado* ya tiene.
3. No hay progreso mensurable hacia los objetivos documentados.
4. El cuidado es principalmente *cuidado supervisado*.

## **Beneficios de gastos por servicios de atención médica en el hogar**

Los *gastos por servicios cubiertos* y suministros para *atención médica en el hogar* están cubiertos cuando su *médico* proporciona una orden que indica que no puede viajar para acudir a una cita en un consultorio médico. Se proporciona cobertura para la atención *médicamente necesaria* dentro de la red proporcionada en el domicilio del *afiliado* y se limita a los siguientes cargos:

1. Los *servicios de asistencia médica en el hogar*, sólo si se proporcionan en conjunto con los servicios de enfermeros(as) registrados(as) especializados(as) o de enfermeros(as) prácticos(as) con licencia.
2. Honorarios profesionales de un terapeuta respiratorio, físico, ocupacional, o del habla autorizado requerido para *atención médica en el hogar*.
3. *Terapia de infusión en casa*.
4. Hemodiálisis, y por el procesamiento y administración de sangre o componentes de la sangre.
5. Servicios especializados de un(a) enfermero(a) titulado(a) o de un(a) enfermero(a) práctico(a) con licencia proporcionados en régimen ambulatorio.
6. *Suministros médicos necesarios*.
7. Alquiler de *equipo médico duradero necesario desde el punto de vista médico*.

Los gastos de la *terapia de infusión a domicilio* son *gastos de servicio cubiertos* en la medida en que hubieran sido *gastos de servicio cubiertos* durante una hospitalización.

A nuestro criterio, nosotros podemos *autorizar* la compra del equipo en lugar de su renta, si el precio de la renta está proyectado que excederá el precio de compra del equipo, pero únicamente de un *proveedor* que nosotros *autorizamos* antes de la compra.

Los *servicios* y beneficios de atención médica a domicilio están sujetos a los requisitos de *autorización previa* establecidos en este *contrato*. Consulte el *Programa de beneficios* para conocer los *costos compartidos* y cualquier limitación asociada con este beneficio.

Exclusión:

Ningún beneficio será pagadero por cargos relacionados a *atención de relevo*, *cuidado supervisado*, servicios de asistencia personal o cuidado educativo.

## **Beneficios de cuidado de hospicio**

Esta provisión sólo se aplica a un *afiliado* con una *enfermedad terminal* que recibe los cuidados *médicamente necesarios* en el marco de un *programa de cuidados paliativos* o en un entorno domiciliario. La *atención de relevo* está cubierta en régimen de hospitalización o a domicilio para aliviar temporalmente a los familiares de las obligaciones de cuidar a un afiliado que recibe *cuidados paliativos (de hospicio)*. Los días de relevo que se aplican a las obligaciones *de costo compartido del*

*afiliado* se consideran beneficios proporcionados y se aplicarán contra cualquier límite máximo de beneficios para estos servicios. Consulte su *Programa de beneficios* para conocer los *límites de cobertura*. Los beneficios para la atención hospitalaria en *hospicio*, domiciliaria y ambulatoria en centros de cuidados paliativos están sujetos a *autorización previa*, tal y como se indica en este *contrato*. Los *servicios cubiertos* incluyen:

1. Habitación y alimentación en un *hospicio* mientras el *afiliado* sea un *paciente internado*.
2. Terapia ocupacional.
3. Terapia del habla y lenguaje.
4. Terapia respiratoria.
5. El alquiler de equipo médico mientras el *afiliado con enfermedad terminal* esté en un *programa de cuidado de hospicio* en la medida que estos artículos podrían haber estado cubiertos bajo el *contrato* si el *afiliado* hubiera estado confinado en un *hospital*.
6. Cuidado médico paliativo, y de apoyo, y los procedimientos necesarios para el control del dolor y el tratamiento de síntomas agudos y crónicos.
7. Diálisis en casa (excepto cuando la Enfermedad Renal Terminal (ESRD) es la enfermedad terminal.)
8. Asesoramiento para el *afiliado* respecto a su *enfermedad terminal*.
9. *Asesoramiento de la enfermedad terminal* para la *familia inmediata del afiliado*.
10. Consejería por luto.

Los beneficios para *cuidados paliativos hospitalarios (hospicio)*, domiciliarios o ambulatorios están disponibles para un *afiliado* con una enfermedad terminal durante un periodo continuo de hasta 365 días por periodo de beneficio. Por cada día que el *afiliado* permanezca ingresado en un *centro de cuidados paliativos (hospicio)*, los beneficios de alojamiento y manutención no excederán la tarifa de habitación semiprivada más común del *hospital* o residencia de ancianos a la que esté asociado el *centro de cuidados paliativos*.

Exclusiones y limitaciones:

Los beneficios de cuidado de *hospicio* no incluyen lo siguiente:

1. Servicios recibidos de un *proveedor* que esté emparentado con un *afiliado o afiliados dependientes* por sangre, matrimonio o adopción, o quien es normalmente un miembro de la familia del *afiliado o afiliado dependiente*;
2. Servicios o procedimientos para curar o prolongar la vida;
3. Servicios para el cual cualquier otro beneficio sea pagadero bajo este *contrato*;
4. Servicios o suministros que se usan principalmente para ayudar al *afiliado* o al *afiliado dependiente* en la vida diaria;
5. Servicios por *cuidado supervisado*; y
6. Suplementos nutricionales, medicamentos o sustancias *de venta libre*, suministros médicos, vitaminas o minerales.

## **Beneficios de hospital**

Los *gastos por servicios cubiertos* y suministros se limitan a los cargos hechos por un *hospital* por:

1. Alojamiento, alimentación diaria y servicios de enfermería, que no exceden el precio de habitación semiprivada más común del *hospital*.
2. Una habitación de hospital privada cuando sea necesaria para el aislamiento.
3. Alojamiento, alimentación diaria y servicios de enfermería mientras se encuentre confinado en una *unidad de cuidado intensivo*.
4. Uso del *paciente internado* de una sala de operaciones, tratamiento, o recuperación.
5. Uso del paciente ambulatorio de una sala de operaciones, tratamiento, o recuperación para *cirugía*.

6. Servicios y suministros inclusive fármacos y medicamentos que rutinariamente se proporcionan por el *hospital* a las personas para usar sólo mientras estén *internados*.
7. Tratamiento de emergencia para una *lesión o enfermedad*, aunque el confinamiento no sea requerido. Consulte su *Programa de Beneficios* para conocer las limitaciones.
8. Administración de sangre completa y plasma sanguíneo. (Nota: La sangre completa incluye el costo de la sangre, el plasma y los expansores sanguíneos que no sean sustituidos por o para el afiliado).
9. Comidas y dietas especiales cuando sean médicamente necesarias.
10. Enfermería privada cuando sea médicamente necesaria.
11. Servicios de terapia de rehabilitación de corta duración cuando se encuentra en un entorno hospitalario para pacientes agudos.

## Infertilidad

El tratamiento de infertilidad es un *gasto de servicio cubierto* cuando los servicios médicos se proporcionan al *afiliado*, y los cuales son *necesarios desde el punto de vista médico* para el diagnóstico de infertilidad como la laparoscopia diagnóstica, la biopsia de endometrio y el análisis de semen. Se incluyen beneficios para tratar las enfermedades subyacentes que causan la infertilidad (como la endometriosis, la obstrucción de las trompas de Falopio y la deficiencia hormonal). Esto no cubre el tratamiento o *procedimientos quirúrgicos* para infertilidad inclusive la inseminación artificial, fertilización in vitro, reproducción asistida médicamente (MAR, por sus siglas en inglés) y otros tipos de medidas artificiales o quirúrgicas de concepción inclusive los medicamentos administrados en relación con estos procedimientos.

## Cuidados agudos de larga duración

Los hospitales de cuidados agudos de larga duración (LTACH, por sus siglas en inglés) proporcionan atención médica y de rehabilitación prolongada a personas con problemas clínicamente complejos, como múltiples afecciones agudas o crónicas, que necesitan atención hospitalaria durante períodos relativamente prolongados. Los beneficios del LTACH están sujetos a los requisitos de *autorización previa* establecidos en el presente *contrato*.

Las enfermedades/servicios comunes que pueden considerarse médicamente necesarios para el grado de atención LTACH incluyen, pero no se limitan a:

1. Atención de heridas (lesiones) complejas:
  - a. Control médico diario de la herida
  - b. Herida que requiere frecuentes y complicados cambios de apósitos, y posible desbridamiento repetido del tejido necrótico.
  - c. Herida grande con posible retraso en el cierre, drenaje y/o fístulas de túnel o de alto gasto.
  - d. Herida de la extremidad inferior con isquemia grave.
  - e. Colgajos e injertos de piel que requieren un control frecuente.
2. Enfermedades infecciosas:
  - a. Agente(s) antiinfeccioso(s) parenteral(es) con ajustes de dosis
  - b. Tratamiento intensivo de la sepsis
  - c. Las afecciones más comunes son la osteomielitis, celulitis, bacteriemia, endocarditis, peritonitis, meningitis/encefalitis, abscesos e infecciones de heridas.
3. Complejidad médica:
  - a. Enfermedad primaria y al menos otras dos enfermedades comórbidas tratadas activamente que requieren seguimiento y tratamiento.
  - b. Entre las afecciones más comunes se encuentran los trastornos metabólicos, los accidentes cerebrovasculares, la insuficiencia cardíaca, la insuficiencia renal, la

pancreatitis necrotizante, el enfisema (EPOC), la enfermedad vascular periférica y la enfermedad maligna/en fase terminal.

4. Rehabilitación:
  - a. Las necesidades de atención no pueden satisfacerse en un centro de rehabilitación o de enfermería especializada.
  - b. El paciente tiene una comorbilidad que requiere cuidados agudos.
  - c. El paciente es capaz de participar en un plan de rehabilitación orientado a objetivos.
  - d. Las enfermedades más comunes son las afecciones del SNC con limitaciones funcionales, debilitamiento, amputación, enfermedad cardíaca, cirugía ortopédica.
5. Soporte de ventilador mecánico:
  - a. Intentos fallidos de destete en un centro de cuidados intensivos
  - b. El paciente ha recibido ventilación mecánica durante 21 días de calendario consecutivos durante 6 horas o más al día.
  - c. Se requiere el manejo del ventilador al menos cada 4 horas, así como servicios de diagnóstico y evaluaciones apropiadas.
  - d. El paciente presenta un potencial de destete, sin afecciones pulmonares y/o neurológicas intratables y/o progresivas.
  - e. El paciente está hemodinámicamente estable y no depende de vasopresores.
  - f. El estado respiratorio es estable con un requerimiento de PEEP máximo de 10 cm H<sub>2</sub>O, y una FiO<sub>2</sub> del 60 por ciento o menos con una saturación de O<sub>2</sub> de al menos el 90 por ciento.
  - g. Las enfermedades más comunes son las complicaciones de la lesión pulmonar aguda, los trastornos del sistema nervioso central y neuromuscular, y los trastornos cardiovasculares, respiratorios y de la pared pleural o torácica.

El paciente sigue cumpliendo con los criterios anteriores y no cumple con los criterios para ser trasladado a un nivel de atención alternativo.

## Linfedema

El tratamiento para el linfedema está cubierto cuando es prestado o recetado por un *médico* autorizado o cuando se recibe en un *hospital* u otro centro público o privado autorizado para proporcionar tratamiento para el linfedema. La cobertura incluye los sistemas de vendaje de compresión multicapa y las prendas de compresión de gradiente a medida o de ajuste estándar.

## Atención de maternidad

Una estadía hospitalaria está cubierta para la madre y el recién nacido durante al menos 48 horas después de un parto vaginal sin complicaciones y durante al menos 96 horas después de un parto por cesárea sin complicaciones. No se requiere que un *médico* u otro *proveedor de atención médica* obtenga una *autorización previa* para el parto. Sin embargo, una hospitalización de más de 48 horas para un parto vaginal o de 96 horas para un parto por cesárea requerirá que se nos notifique. La cobertura también incluye la atención posterior al parto para una mujer que haya sido dada de alta antes de la finalización de las horas mínimas de cobertura.

Otros beneficios de maternidad que pueden requerir *autorización previa* incluyen:

1. Atención pre y posparto para paciente ambulatoria y *paciente internada* inclusive análisis, diagnóstico prenatal de trastorno genético, análisis diagnósticos de laboratorio y radiología, educación sobre salud, asesoramiento nutricional, evaluación de riesgo, y clases para el parto.
2. Visitas *médicas* al hogar y servicios de oficina.
3. Educación para padres, asistencia, y capacitación en lactancia materna o alimentación con biberón, y la realización de cualquier análisis clínico necesario y apropiado.

4. *Complicaciones del embarazo.*
5. Estancia hospitalaria por otras razones *necesarias desde el punto de vista médico* asociadas con la atención médica de maternidad.
6. Servicios o suministros médicos para partos en casa, requeridos por profesionales médicos o tratamiento *médicamente necesario.*

**NOTA:** Esta provisión no enmienda el *contrato* para restringir cualquier término, límite o condiciones que de otra forma pueden aplicar a los *gastos por servicios cubiertos* para el parto. Esta provisión tampoco requiere que una *afiliada*:

1. Dé a luz a un bebé en un *hospital* u otra *instalación* de atención médica; o
2. Permanezca como *paciente internada* en un *hospital* u otra *instalación* de atención médica por cualquier término de tiempo especificado después del nacimiento del bebé.

**Obligación de cooperar.** No cubrimos los servicios o suministros relacionados con el *embarazo* de la *afiliada* cuando ésta actúa como *madre sustituta* y ha llegado a un *acuerdo de subrogación*. Para obtener más información sobre los servicios excluidos, consulte la sección Servicios generales no cubiertos y exclusiones. Las *afiliadas* que son *madres sustitutas* en el momento de la inscripción o las *afiliadas* que aceptan un *Acuerdo de Subrogación* durante el año del plan deben, dentro de los 30 días de calendario de la inscripción o del acuerdo para participar en un *Acuerdo de Subrogación*, enviarnos una notificación por escrito del *Acuerdo de Subrogación* a Superior Health Plan at Member Services, 5900 E. Ben White Blvd., Austin, Texas 78741. En el caso de que una *afiliada* no cumpla con esta disposición, nos reservamos el derecho de hacer cumplir este *contrato* sobre la base de fraude, tergiversación o información falsa, hasta e inclusive la recuperación de todos los beneficios que pagamos en nombre de la subrogada durante el tiempo en que la subrogada estuvo asegurada conforme a nuestro *contrato*, más los intereses, los honorarios de los abogados, los costos y todos los demás recursos disponibles.

**NOTA:** Esta provisión no modifica el *contrato* para restringir cualquier término, límite o condición que pueda aplicarse de otra manera a las *madres sustitutas* y a los niños nacidos de ellas. Consulte la sección Servicios no cubiertos y exclusiones generales, ya que pueden existir limitaciones.

En el evento que cancelemos o que no renovemos este *contrato*, habrá una extensión de los beneficios de *embarazo* para un *embarazo* que comenzó mientras el *contrato* está en vigencia y por la cual los beneficios hubieran sido pagaderos si el *contrato* hubiera permanecido en vigencia.

## **Cargos del recién nacido**

Los servicios *médicamente necesarios*, inclusive los servicios hospitalarios, se proporcionan a un recién nacido cubierto inmediatamente después del nacimiento. Cada tipo de *servicio cubierto* que se preste al recién nacido estará sujeto a su propio *costo compartido (copago, coaseguro, deducible y cantidad máxima de su bolsillo)*, como se indica en el *Programa de Beneficios*. Consulte la sección Cobertura de afiliados dependientes de este documento para obtener más información sobre la cobertura de un recién nacido y la cobertura para un niño adoptado.

## **Declaración de Derechos de la Ley de Protección de la Salud de Madres y Recién Nacidos**

Los emisores de los Seguros de salud generalmente no pueden, bajo la ley federal, restringir beneficios para cualquier duración de estancia hospitalaria en relación con el parto para la madre, o para el bebé recién nacido a menos de 48 horas después del parto vaginal, o menos de 96 horas después de una sección cesárea. Sin embargo, la ley federal generalmente no prohíbe que el

*proveedor* que atendió a la madre o al recién nacido, después de consultar con la madre, dé el alta a la madre o al recién nacido antes de las 48 horas (o 96 horas según aplique). En cualquier caso, los planes y los emisores no pueden, bajo la ley federal, requerir que un *proveedor* obtenga *autorización* del plan o del emisor para determinar una estancia hospitalaria que no exceda de 48 horas (o 96 horas).

## **Beneficios para gastos médicos y quirúrgicos**

Los *servicios cubiertos* prestados conforme a esta disposición están sujetos a todos los demás términos y condiciones del *contrato*, incluidas las disposiciones sobre *cantidades deducibles* y *costos compartidos*. Los *servicios cubiertos* también pueden estar sujetos a *autorizaciones previas* y requisitos de *costo compartido* e incluyen, pero sin limitarse a los siguientes servicios:

1. Para la *cirugía* en la consulta de un *proveedor*, un centro de hospitalización, un centro ambulatorio o un centro quirúrgico, incluidos los servicios y suministros.
2. Para análisis y procedimientos prequirúrgicos, incluidos, pero sin limitarse a, los servicios de diagnóstico radiológico, ultrasonográfico o de laboratorio.
  - a. Análisis de laboratorio o exámenes radiológicos realizados de forma ambulatoria en un *hospital* u otro centro aceptado por el *hospital* antes de la hospitalización o de una *cirugía* o procedimientos ambulatorios.
  - b. Los análisis deben ser para la misma *lesión* o *enfermedad* que provocó que el *afiliado* estuviera internado en un *hospital* o que se sometiera a la *cirugía* o procedimiento ambulatorio.
  - c. Estudios de densidad ósea.
  - d. Análisis de laboratorio clínico
  - e. Procedimientos de laboratorio gastrointestinal.
  - f. Pruebas de función pulmonar
  - g. Análisis genéticos
  - h. Para análisis genéticos o moleculares de cáncer *médicamente necesarios*, incluidos, pero sin limitarse a, análisis de mutación tumoral, secuenciación de próxima generación, pruebas de mutación de la línea germinal hereditaria, análisis farmacogenómicos, exoma completo, secuenciación del genoma y de biomarcadores.
3. Para servicios médicos en un consultorio o centro proporcionados por un *médico practicante* o *especialista* autorizado, incluidas las consultas y los servicios relacionados con la *cirugía*.
4. Para quimioterapia (incluida la quimioterapia oral), terapia de inhalación, terapia de infusión y radioterapia o tratamiento en un *hospital* o consultorio médico.
5. Para *equipos médicos duraderos*, *prótesis*, *aparatos ortopédicos* u otros suministros médicos necesarios tras una intervención médica o quirúrgica, como muletas, férulas ortopédicas, aparatos ortopédicos o escayolas. Consulte la disposición de este *contrato* relativa a equipos médicos duraderos, prótesis y aparatos ortopédicos.
6. Para hemodiálisis y los gastos de un *hospital* o centro por el procesamiento y administración de análisis genéticos, sangre o componentes sanguíneos, incluido el costo de la sangre, plasma sanguíneo y expansores de plasma sanguíneo, que no sea sustituido por usted o para usted.
7. Para el costo y la administración de anestesia, oxígeno, drogas, medicamentos y productos biológicos.
8. Para *cirugía* reconstructiva o cosmética *médicamente necesaria*, incluyendo, pero sin limitarse a:
  - a. Gastos de cirugía reconstructiva de la mama como consecuencia de una mastectomía parcial o total. La cobertura incluye la cirugía y reconstrucción de la mama enferma y no enferma y los aparatos protésicos necesarios para restablecer un aspecto simétrico y el tratamiento en relación con otras complicaciones físicas derivadas de la mastectomía, incluido el linfedema, están cubiertos en todas las fases de la mastectomía. Hospitalización



- mínima: Si debido al tratamiento del cáncer de mama, cualquier persona cubierta por este contrato se somete a una mastectomía o a una disección de ganglios linfáticos, este contrato proporcionará cobertura para la atención hospitalaria durante un mínimo de:
- i. 48 horas después de una mastectomía, y
  - ii. 24 horas después de una disección de ganglios linfáticos.
- b. No se exige la cantidad mínima de horas de hospitalización si el afiliado cubierto que recibe el tratamiento y el proveedor que lo atiende determinan que es apropiado un periodo más corto de atención hospitalaria.
  - c. Cirugía reconstructiva de anomalías craneofaciales.
9. Para *cirugía dental médicamente necesaria* debido a:
- a. Una lesión accidental que provoque daños en los dientes naturales.
  - b. Las *lesiones* en los dientes naturales no incluirán ninguna *lesión* como resultado de masticar.
  - c. *Cirugía* para corregir un defecto funcional resultante de una enfermedad o anomalía congénita y/o adquirida.
  - d. Labio leporino y paladar hendido para un niño(a) elegible menor de 18 años. Los *servicios cubiertos* incluyen los servicios médicos, dentales, de terapia del habla, audiología y nutrición sólo si dichos servicios son recetados por el *médico* o cirujano tratante y dicho *médico* o cirujano certifica que dichos servicios son *médicamente necesarios* y consecuentes al tratamiento del labio leporino o paladar hendido.
  - e. Los gastos de anestesia dental incluyen la cobertura de la administración de anestesia general y los gastos de hospitalización por cuidados dentales, prestados por un dentista, proporcionados a los siguientes *afiliados*:
    - i. Un *afiliado menor de ocho años* cuyo *profesional de atención médica* tratante, en consulta con el dentista, determine que el niño tiene una afección dental significativamente compleja o una discapacidad del desarrollo en la que el tratamiento del paciente en el consultorio dental ha demostrado ser ineficaz; o
    - ii. Un *afiliado* que padezca una o más afecciones médicas que pudieran crear un riesgo médico significativo o indebido para la persona durante la prestación de cualquier tratamiento dental o *cirugía* si no se realizara en un *hospital* o centro quirúrgico ambulatorio.
    - iii. El tratamiento dental necesario es aquel que, si no se trata, es probable que provoque una afección médica. El uso de anestesia general en un *hospital* o centro quirúrgico ambulatorio está sujeto a *autorización previa*. Llame a Servicios para los Afiliados para confirmar sus beneficios para el uso de anestesia general en un *hospital* o centro quirúrgico ambulatorio.
10. Para servicios de asesoramiento y planificación de la infertilidad cuando los preste un *proveedor de la red* y análisis para diagnosticar la infertilidad.
11. Para el tratamiento del cáncer de mama mediante trasplantes de médula ósea con quimioterapia de dosis intensiva o trasplantes de células madre cuando se realicen de conformidad con protocolos de revisión por pares aceptados a nivel nacional y utilizados por centros de tratamiento del cáncer de mama con experiencia en trasplantes de médula ósea con quimioterapia de dosis intensiva o trasplantes de células madre.
12. Para la atención rutinaria de pacientes inscritos en un estudio clínico de cáncer elegible que se considere un tratamiento *experimental* o *de investigación*, si los servicios prestados se consideran, por lo demás, *servicios cubiertos* según este *contrato*. Vea la disposición sobre Cobertura de Estudios Clínicos de este *contrato*.
13. Para los siguientes tipos de implantes e injertos de tejido *médicamente necesarios*:
- a. Trasplantes de córnea
  - b. Injertos arteriales o venosos
  - c. Injertos de válvulas cardíacas
  - d. Sustitución de tejido protésico, incluidos los reemplazos articulares.
  - e. Lentes protésicas implantables, en relación con las cataratas.

f. Injertos de piel

14. Para radiografías, resonancia magnética (RM), tomografía computarizada (TC), tomografía por emisión de positrones/tomografía computarizada por emisión de fotón único (PET/SPECT) y otros servicios de diagnóstico. Véase la disposición sobre radiología, diagnóstico por imagen y otras pruebas diagnósticas de este *contrato*.
15. Para los *servicios de telesalud médicamente necesarios*. Los *servicios de telesalud* no prestados por *Virtual 24/7 Care* o *Virtual Primary Care* estarían sujetos al mismo *costo compartido* que los mismos servicios de atención médica cuando se prestan a un *afiliado* en persona.
16. Para *cirugía* o servicios relacionados con implantes cocleares y audífonos osteointegrados.
17. Para servicios *médicamente necesarios* por complicaciones derivadas de afecciones médicas y quirúrgicas.
18. Para los servicios de terapia respiratoria, pulmonar, cardíaca, física, ocupacional y del habla. Consulte las disposiciones de este *contrato* relativas a los beneficios por gastos en centros de rehabilitación, rehabilitación y cuidados prolongados y a los beneficios por gastos de rehabilitación.
19. Para servicios de maternidad, incluidos, pero sin limitarse a, servicios prenatales, postnatales, análisis de diagnóstico, servicios de laboratorio y servicios hospitalarios.
20. En el caso de la terapia infantil de intervención temprana, para los gastos derivados de los servicios de terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, logopedas y trabajadores sociales clínicos autorizados y acreditados que trabajen con niños desde el nacimiento hasta los 36 meses de edad con una discapacidad y/o retraso del desarrollo identificados.
21. Para tratamientos de los pies *médicamente necesarios* que puedan requerir intervención quirúrgica, puede ser necesaria una *autorización previa*.
22. Para los servicios de dermatología que se limitan a lo siguiente: *cirugía* menor *médicamente necesaria*, análisis y visitas a la consulta proporcionadas por un dermatólogo que sea *proveedor de la red*.
23. Para servicios de biorretroalimentación *médicamente necesarios*.
24. En caso de aborto, cuando un médico certifique que la *afiliada* está en peligro de muerte o en grave riesgo de sufrir un deterioro sustancial de una función corporal importante a menos que se practique un aborto.
25. Para servicios asociados con análisis de antígenos leucocitarios humanos, también conocidos como análisis de antígenos de locus de histocompatibilidad, para antígenos A, B y DR para su utilización en trasplante de médula ósea o procedimiento de trasplante.
26. Para cuidados quiroprácticos o tratamientos de terapia manipulativa *médicamente necesarios* sólo en régimen ambulatorio. Consulte el *Programa de beneficios* para conocer los niveles de beneficios o los límites adicionales. Los *servicios cubiertos* están sujetos a todos los demás términos y condiciones del *contrato*, incluidos el *deducible* y los *costos compartidos*.
27. Para todas las vacunaciones, controles, revisiones, repeticiones de revisiones y pruebas de laboratorio *médicamente necesarias* para un recién nacido en la detección temprana, el diagnóstico y la intervención de una enfermedad o trastorno. También se incluyen, sin limitarse a, los servicios de audición o audiología, los exámenes de seguimiento y la pulsioximetría.
28. Para análisis y tratamientos de alergia *médicamente necesarios*, incluidas inyecciones de alergia y suero.
29. Para el asesoramiento nutricional *médicamente necesario*, se puede requerir *autorización previa*.

Si su proveedor tiene capacidad para ello, su cobertura incluirá los servicios de consulta por Internet. Los *servicios cubiertos* incluyen una consulta médica a través de Internet mediante webcam, chat o voz. Los servicios no cubiertos incluyen, sin limitarse a, las comunicaciones usadas para:

1. Informar de los resultados normales de laboratorio u otros análisis

2. Solicitud de citas en el consultorio
3. Preguntas sobre facturación, cobertura de seguros o pagos
4. Solicitudes de referencias a médicos fuera del panel de atención en línea
5. Precertificación de beneficios
6. Consulta de médico a médico

Vea su *Programa de beneficios* para conocer los niveles de prestaciones o límites adicionales.

## Servicios médico-dentales

Los gastos de anestesia y hospitalización para la atención odontológica de *un afiliado* menor de 19 años o de *un afiliado* discapacitado física o mentalmente, están cubiertos si el *afiliado* requiere que el tratamiento odontológico se realice en un *hospital* o en un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios. Las indicaciones para la anestesia general, publicadas en el manual de referencia de la Academia Americana de Odontología Pediátrica, deben usarse para determinar si la realización de procedimientos dentales es necesaria para tratar la afección *del afiliado* bajo anestesia general.

La cobertura también se extiende:

1. Para la cirugía oral médicamente necesaria, incluyendo lo siguiente:
  - a. Tratamiento de labio leporino, paladar hendido, frenectomía o displasia ectodérmica diagnosticados médicamente.
  - b. Cirugía ortognática por una anomalía física que impida el funcionamiento normal del hueso de la mandíbula superior y/o inferior y que sea médicamente necesaria para alcanzar la capacidad funcional de la parte afectada.
  - c. Corrección oral/quirúrgica de lesiones accidentales.
  - d. Tratamiento del trastorno de la articulación temporomandibular (ATM), incluidos los aparatos extraíbles para el reposicionamiento de la ATM y la cirugía, atención médica y servicios de diagnóstico relacionados.
  - e. Tratamiento de lesiones no dentales, como extirpación de tumores y biopsias.
  - f. Incisión y drenaje de infección de tejidos blandos sin incluir quistes o abscesos odontogénicos.
  - g. Procedimientos quirúrgicos que son médicamente necesarios para corregir trastornos causados por (o resultantes de) una enfermedad específica como artritis degenerativa, fracturas de mandíbula o dislocaciones de mandíbula.
  - h. Cirugía reconstructiva para corregir deformidades significativas causadas por anomalías congénitas o del desarrollo, enfermedades, lesiones o un tratamiento anterior con el fin de crear una apariencia más normal.
2. Los gastos de anestesia dental incluyen la cobertura de la administración de anestesia general y los gastos de hospitalización o de consultorio por la atención dental, prestada por un dentista, independientemente de que los servicios se presten en un hospital, centro quirúrgico o consultorio participante, prestados a los siguientes *afiliados*:
  - a. Un *afiliado* menor de 19 años;
  - b. una persona gravemente discapacitada; o
  - c. una persona que tenga una enfermedad o afección del comportamiento que requiera hospitalización o anestesia general cuando se le preste atención dental.
  - d. Para gastos de servicios dentales cuando un *afiliado* sufra una lesión que provoque daños en sus dientes naturales. La lesión de los dientes naturales no incluirá ninguna lesión como consecuencia de la masticación.
3. Para intervenciones quirúrgicas, excluida la extracción de dientes, para tratar trastornos craneomandibulares o maloclusiones.

## Alimentos médicos

La cobertura incluye otras enfermedades hereditarias, independientemente del método de entrega de la fórmula. La cobertura de las enfermedades hereditarias de aminoácidos y ácidos orgánicos incluirá, además de la fórmula enteral, productos alimenticios modificados para que tengan poco contenido de proteínas. Dicha cobertura se proporcionará cuando el *médico* prescriptor haya emitido una orden escrita en la que se indique que la fórmula enteral o el producto alimenticio son médicamente necesarios.

Nosotros cubriremos lo siguiente:

1. Terapia nutricional parenteral total ambulatoria
2. Asesoramiento nutricional
3. Fórmulas elementales ambulatorias para la malabsorción
4. Fórmula dietética (cuando sea médicamente necesaria y recetada por un médico/proveedor de la red y administrada mediante alimentación por sonda enteral o cuando sea médicamente necesaria para el tratamiento de la fenilcetonuria (PKU) y errores congénitos del metabolismo)

Se proporcionarán beneficios para *pacientes internados* y ambulatorios para la leche humana pasteurizada de donante *médicamente necesaria* cuando sea recetada por el pediatra de un bebé o por un proveedor pediátrico autorizado cuando:

1. el lactante es médica o físicamente incapaz de recibir leche materna o de participar en la lactancia, o
2. la madre del lactante es médica o físicamente incapaz de producir leche materna en cantidades suficientes.

## Alimentos con bajo contenido en proteínas para el tratamiento de enfermedades metabólicas hereditarias

Están cubiertos los productos alimenticios con bajo contenido proteínico para el tratamiento de determinadas enfermedades metabólicas hereditarias. Las enfermedades metabólicas hereditarias son enfermedades causadas por una anomalía hereditaria de la química corporal. Los productos alimenticios con bajo contenido proteico son alimentos especialmente formulados para contener menos de 1 gramo de proteínas por ración y destinados a ser usados bajo la dirección de un médico para el tratamiento dietético de una enfermedad metabólica hereditaria. Los productos alimenticios con bajo contenido en proteínas no incluyen los alimentos naturales que son naturalmente bajos en proteínas.

Los beneficios de los productos alimenticios con bajo contenido en proteínas se limitan al tratamiento de las siguientes enfermedades:

1. Fenilcetonuria (PKU)
2. Enfermedad de la orina con olor a jarabe de arce (MSUD)
3. Acidemia metilmalónica (MMA)
4. Acidemia isovalérica (IVA)
5. Acidemia propiónica
6. Acidemia glutárica
7. Defectos del ciclo de la urea
8. Tirosinemia

**Exclusiones:** Otras fórmulas dietéticas no médicas, espesantes de alimentos, suplementos nutricionales orales, dietas especiales, comidas preparadas y fórmulas para problemas de acceso.

## Beneficios para la salud mental y el trastorno por uso de sustancias

La cobertura descrita más abajo está diseñada para cumplir con los requisitos conforme a la Ley de Equidad de las Adicciones y Paridad en la Salud Mental de Paul Wellstone-Pete Domenici (Paul Wellstone-Pete Domenici Mental Health Parity and Addiction Equity Act) de 2008 así como con la Ley de la Cámara # 10 (House Bill 10), decretada por la legislatura de Texas 85.

Los *servicios cubiertos* se prestarán en régimen de hospitalización y ambulatorio e incluyen los diagnósticos de *salud mental y trastornos por consumo de sustancia*. Si necesita tratamiento para la *salud mental y/o trastorno por el uso de sustancias*, usted puede seleccionar a cualquier *proveedor* participante en nuestra red para la *salud del comportamiento*. Las *cantidades de deducibles, copagos* o de *coaseguros* y los límites de tratamiento de los beneficios para la *salud mental y trastornos por el uso de sustancias* cubiertos se aplicarán en la misma manera que los beneficios para los servicios de salud física.

Los *servicios cubiertos* para la *salud mental y el trastorno por uso de sustancias* están incluidos en forma no discriminatoria para todos los *afiliados* para el diagnóstico y el tratamiento *necesario desde el punto de vista médico* de trastornos mentales, emocionales o por el uso de sustancias como se define en este *contrato*.

A la hora de determinar la cobertura, nuestro personal de administración de la utilización de servicios de *salud del comportamiento* utiliza directrices de nivel de atención y criterios de necesidad médica establecidos que se basan en las normas de práctica aceptadas actualmente y tienen en cuenta los requisitos legales y regulatorios. Nuestro personal de *salud del comportamiento* utiliza los criterios de Change Healthcare InterQual para las determinaciones de salud mental y de *trastornos por consumo de sustancias*. Los servicios siempre deberán proporcionarse en el ambiente clínicamente apropiado menos restrictivo. Cualquier determinación que los servicios solicitados no son *necesarios desde el punto de vista médico* se realizarán por un profesional de salud mental calificado y con licencia.

Los servicios cubiertos para *salud mental y/o trastorno por uso de sustancias para pacientes internados* y ambulatorios son como sigue:

### Paciente internado

1. Hospitalización para paciente psiquiátrico;
2. Tratamiento de desintoxicación para *paciente internado*;
3. Estabilización de la crisis;
4. Rehabilitación para *paciente internado*;
5. *Instalación para tratamiento residencial* para trastornos de salud mental y el uso de sustancias; y
6. Terapia electroconvulsiva (ECT, siglas en inglés).

### Paciente ambulatorio

1. Tratamiento individual y de grupo para la salud mental y el uso de sustancias;
2. Programa de hospitalización parcial (PHP, siglas en inglés);
3. Servicios de administración de medicamentos;
4. Pruebas y evaluación psicológica y neuropsicológica;
5. *Análisis del comportamiento aplicado (ABA)* para el tratamiento de los *trastornos del espectro autista*;
6. *Servicios de telesalud* proporcionados en la misma base y en la misma medida (incluidas las cantidades de costos compartidos) para la provisión de servicios de atención médica en

persona (incluye terapia individual/familiar; control del medicamento; valoración y evaluación);

7. Terapia electroconvulsiva (ECT, siglas en inglés);
8. Programa intensivo para pacientes ambulatorios (IOP, siglas en inglés);
9. Tratamiento diurno para la salud mental;
10. Programas de desintoxicación para pacientes ambulatorios;
11. Evaluación y valoración para la salud mental y uso de sustancias;
12. Desensibilización y reprocesamiento de movimientos oculares (EMDR, por sus siglas en inglés);
13. Terapia de comportamiento cognitivo centrada en el trauma (TF-CBT, por sus siglas en inglés);
14. Tratamiento asistido con medicamentos – combina terapia para el comportamiento y medicamentos para tratar los *trastornos por uso de sustancias*; y
15. Estimulación magnética transcraneal (TMS)

Además, la Administración de atención integrada está disponible para todas sus necesidades de atención médica, inclusive para la *salud del comportamiento*. Llame a Servicios para los Afiliados para que lo refieran con un administrador de la atención para una evaluación.

Los gastos para estos servicios están cubiertos, si son *necesarios desde el punto de vista médico* y pueden estar sujetos a una *autorización previa*. Para obtener más información respecto a los servicios que requieren *autorización previa*, consulte su *Programa de Beneficios*.

## **Beneficios de gastos de la vista pediátricos**

La cobertura de los servicios de la vista se proporciona a los menores de 19 años hasta el final del año del plan en el que cumplen 19 años.

1. Examen oftalmológico de rutina
  - a. Refracción
  - b. Dilatación
2. Armazones estándar
3. Lentes graduadas
  - a. Único
  - b. Bifocal
  - c. Trifocal
  - d. Lenticular
4. Opciones de lentes adicionales (incluido el revestimiento y los tintes)
  - a. Lentes progresivas (estándar o premium)
  - b. Lentes de visión intermedia
  - c. Lentes de segmento mixto
  - d. Lentes de alto índice
  - e. Lentes fotosensibles de plástico
  - f. Lentes fotosensibles de vidrio
  - g. Lentes de gafas de sol graduadas de cristal gris número 3
  - h. Tinte de moda y degradado
  - i. Revestimiento protector contra los rayos ultravioleta
  - j. Lentes polarizadas
  - k. Revestimiento resistente a los rayones
  - l. Revestimiento antirreflejos (estándar, premium o ultra)
  - m. Lentes sobredimensionadas
  - n. Lentes de policarbonato
5. Lentes de contacto y tarifa de adaptación de lentes de contacto (en lugar de gafas)

## 6. Evaluación/ayudas para visión reducida

Consulte su *Programa de beneficios* para obtener una lista detallada de los costos compartidos del afiliado, el máximo anual y las limitaciones de servicio apropiadas. Para ver qué proveedores de la vista forman parte de la red, visite [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) o llame a Servicios para los Afiliados.

Servicios no cubiertos:

1. Mejora del armazón/marco de lujo
2. Terapia visual (ver cobertura médica)
3. Dos pares de gafas en sustitución de las bifocales
4. Cirugía LASIK
5. Anteojos de reemplazo

## Beneficios de medicamentos con receta

Los *gastos por servicios cubiertos* y suministros en esta subsección de beneficios están limitados a los cobros de una farmacia con licencia por:

1. Un *medicamento con receta*.
2. Cualquier medicamento que, bajo la ley aplicable del estado, pueda ser surtido únicamente con la receta escrita de un profesional médico.
3. Medicamentos fuera de etiqueta que son:
  - a. Reconocidos para el tratamiento de la indicación en al menos un (1) compendio de referencia estándar; o
  - b. Se recomiendan para un tipo específico de cáncer y se consideran seguros y eficaces en estudios clínicos formales, cuyos resultados se han publicado en una revista médica profesional revisada por pares y publicada en Estados Unidos o Gran Bretaña.
4. Medicamento oral recetado contra el cáncer.

Dichos *gastos por servicios cubiertos* deberán incluir aquellos medicamentos contra el cáncer, con receta, para administración oral. Los *gastos por servicios cubiertos* no podrán ser menos favorables que por los medicamentos contra el cáncer administrados intravenosamente o por inyección que están cubiertos como beneficios médicos bajo este *contrato*. La elección del medicamento adecuado para un *afiliado* es una decisión que deben tomar el *afiliado* y su *médico*.

Según la ley de Texas, los medicamentos recetados usados para tratar una enfermedad autoinmune, hemofilia o enfermedad de Von Willebrand no estarán sujetos a más de una *autorización previa* anual.

**NOTA:** Esto no se aplica a:

1. Opioides, benzodiazepinas, barbitúricos o carisoprodol recetados;
2. Medicamentos que tienen un período de tratamiento típico de menos de 12 meses;
3. Medicamentos que:
  - a. tengan un recuadro de advertencia asignado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) para su uso; y
  - b. tengan evaluación específica del proveedor; o
  - c. se usen de manera distinta al uso aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA).

## Costo compartido máximo de medicamentos insulínicos:

Consulte nuestro *formulario* para conocer la ubicación de los medicamentos de insulina en los distintos niveles y su *Programa de Beneficios* para conocer la responsabilidad de su *costo compartido* para el nivel de medicamentos correspondiente. La cantidad total que tendrá que pagar por un medicamento de insulina cubierto no excederá ningún límite con mandato estatal y/o federal.

Los reabastecimientos de emergencia de insulina y equipos relacionados con la insulina estarán cubiertos de la misma manera que los reabastecimientos que no son de emergencia.

### **Formulario o lista de medicamentos con receta**

El formulario o la lista de medicamentos con receta es una guía de los medicamentos genéricos y de marca disponibles y de algunos medicamentos de venta libre cuando los ordena un *médico*, que están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) y están cubiertos por su beneficio de medicamentos de venta con receta. Los medicamentos genéricos tienen los mismos ingredientes activos que sus homólogos de marca y deben considerarse la primera línea de tratamiento. La FDA requiere que los genéricos sean seguros y actúen de la misma manera que los medicamentos de marca. Si no hay un genérico disponible, puede haber más de un medicamento de marca para tratar una enfermedad. Los medicamentos de marca preferidos se enumeran en el Nivel 2 de la lista de medicamentos para ayudar a identificar los medicamentos de marca que son clínicamente apropiados, seguros y rentables como opciones de tratamiento, si un medicamento genérico en el formulario no es adecuado para su enfermedad.

Se hace notar que el formulario no pretende ser una lista completa de los medicamentos cubiertos por su beneficio de recetas. No todas las formas de dosificación o concentraciones de un medicamento pueden estar cubiertas. Esta lista se revisa y actualiza periódicamente y puede estar sujeta a cambios. Pueden añadirse o eliminarse medicamentos o añadirse requisitos adicionales para aprobar la continuación del uso de un medicamento específico. Si modificamos negativamente el formulario, realizaremos dichas modificaciones al momento de la renovación de la cobertura. Le notificaremos al menos 60 días de calendario antes de dicha modificación si usted se ve afectado por el cambio en la cobertura de medicamentos. Los cambios negativos se definen como eliminar el medicamento del formulario, agregar un límite de cantidad, agregar requisitos de *autorización previa* y agregar requisitos de terapia escalonada para pasar el medicamento a un nivel superior. Los cambios negativos generalmente se realizan una vez al año.

Es posible que los diseños específicos de los planes de beneficios de recetas no cubran ciertos productos o categorías, independientemente de su aparición en el formulario. Para obtener el Formulario de Ambetter o la Lista de medicamentos con receta más actualizada o para obtener más información sobre nuestro programa de farmacia, visite [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) (bajo "Para afiliados", "Cobertura de medicamentos") o llame a Servicios para los Afiliados.

La selección apropiada de un medicamento para un *afiliado* es una determinación que el *afiliado* y su *médico* realizan mejor.

Se proporciona cobertura por cualquier *medicamento con receta* que fue *aprobado* o cubierto bajo nuestro formulario para una afección o *enfermedad* mental, independientemente que el medicamento haya sido retirado de nuestro formulario de medicamentos, al nivel de beneficio contratado hasta la fecha en que el *contrato* se renueve.

Ciertos medicamentos de especialidad y genéricos que no sean de especialidad podrían estar cubiertos a un *costo compartido* más alto que otros productos genéricos. Para obtener más información, consulte el formulario y el *Programa de Beneficios*. Para fines de esta sección, el estado de nivel según se indica en el formulario será aplicable.

No se requiere que usted pague más que el *copago* aplicable, la cantidad reclamada permitida, o la cantidad requerida sin seguro o descuento al momento de la compra.

El costo total del medicamento será siempre la cantidad de su *copago* para el nivel específico (después del *deducible*, si corresponde) o el costo total del medicamento, lo que sea menor. No se



aplicará ninguna penalización por el uso de medicamentos de marca incluidos en el formulario cuando exista un genérico disponible.

Para las recetas de gotas para los ojos para tratar una enfermedad o afección crónica de los ojos, los reabastecimientos se suministran el o antes del último día de calendario del período de dosis recetada, pero no antes de lo siguiente:

1. 21 días de calendario después de la fecha que se dispensó una receta para un suministro de 30 días de calendario de gotas para los ojos;
2. 42 días de calendario después de la fecha que se dispensó una receta para un suministro de 60 días de calendario de gotas para los ojos; o
3. 63 días de calendario después de la fecha que se dispensó una receta para un suministro de 90 días de calendario de gotas para los ojos.

Nota: Se avisará con 30 días de calendario de antelación a la interrupción de los medicamentos recetados e infusiones intravenosas concurrentes.

### **Recetas de venta libre (OTC)**

Cubrimos una variedad de medicamentos de venta libre cuando los ordena un *médico*. Puede encontrar una lista de los medicamentos de venta libre cubiertos en nuestro formulario - estarán marcados como "OTC". Su *orden de receta* debe cumplir con todos los requisitos legales.

### **Cómo surtir una receta**

Las órdenes de recetas se pueden surtir en una farmacia minorista *de la red* o a través de nuestra farmacia de pedidos por correo.

Si decide que le surtan una orden de receta en una farmacia *de la red*, puede usar el Directorio de proveedores para encontrar una farmacia cercana. Puede acceder al Directorio de Proveedores en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) en la página Buscar un Proveedor. También puede llamar a Servicios para los Afiliados para que lo ayuden a encontrar una farmacia. En la farmacia, deberá proporcionarle al farmacéutico su receta y su tarjeta de identificación de afiliado.

También ofrecemos un suministro de medicamentos de mantenimiento para 90 días por correo o en farmacias minoristas de la red para planes de beneficios específicos. Estos medicamentos tratan afecciones o enfermedades a largo plazo, como la hipertensión, el asma y la diabetes. Puede encontrar una lista de medicamentos cubiertos en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com). También puede solicitar que le envíen una copia por correo directamente a usted.

### **Farmacia de pedidos por correo**

La Farmacia de Venta por Correo ofrece una forma cómoda para recibir sus recetas. Las recetas elegibles se entregarán de forma segura directamente en su puerta sin cargo adicional para usted. Usted seguirá siendo responsable de su copago/coaseguro regular. Para inscribirse para la entrega por correo o para cualquier pregunta adicional, consulte nuestro sitio web de Ambetter. Una vez en nuestro sitio web de Ambetter, haga clic en "Para los afiliados", seguido de "Cobertura de medicamentos". En la sección "Pedidos por correo", encontrará detalles sobre sus farmacias de pedidos por correo dentro de la red y los siguientes pasos para la inscripción.

### **Medicamentos autoinyectables**

Los *medicamentos autoinyectables* se administran en un músculo o debajo de la piel con una jeringa y aguja. Aunque al principio puede ser necesaria la supervisión o instrucción médica, el paciente o el cuidador pueden administrar los medicamentos *autoinyectables* de forma segura y eficaz. Los *medicamentos autoinyectables* están cubiertos por los beneficios de *medicamentos recetados*; se aplica el *costo compartido* de los *medicamentos recetados*.

## **Terapia escalonada**

La terapia escalonada no se aplica a los medicamentos de venta con receta asociados con el tratamiento del cáncer metastásico avanzado en su cuarta etapa o de otras enfermedades asociadas.

## **Anticonceptivos fuera del formulario y formulario escalonado:**

Bajo la Ley de cuidado de salud a bajo precio (Affordable Care Act), usted tiene el derecho de obtener anticonceptivos que no están listados en el Formulario (de otra forma conocidos como “medicamentos fuera del formulario”) y anticonceptivos a precios escalonados (aquellos encontrados en un nivel del formulario diferente al “Nivel 0 – sin *costo compartido*”) sin costo para usted, a solicitud suya o de su profesional médico. Para ejercer este derecho, comuníquese con su profesional médico. Su profesional médico puede utilizar el proceso de solicitud usual de *autorización previa*. Consulte la sección “Proceso de excepción de medicamentos con receta” abajo para detalles adicionales.

## **Medicamentos con receta fuera del formulario:**

Bajo la Ley de cuidado de salud a bajo precio, usted tiene el derecho de solicitar cobertura por *medicamentos con receta* que no están listados en el formulario del plan (de otra forma conocidos como “medicamentos fuera del formulario”). Para ejercer este derecho, comuníquese con su profesional médico. Su profesional médico puede utilizar el proceso de solicitud usual de *autorización previa*. Consulte la sección “Autorización previa” abajo para obtener más detalles.

## **Sincronización de medicamentos con receta**

Bajo la ley de Texas, usted tiene el derecho a solicitar sincronización de sus medicamentos. Sincronización es la concordancia de las fechas en que surte sus medicamentos de manera que las fechas de abastecimiento de todos sus medicamentos sean el mismo día. Por ejemplo, si surte el medicamento A el día cinco de cada mes, y la persona que receta le indica una nueva receta B el día 20 del mes, usted tiene el derecho de solicitar un reabastecimiento para el medicamento B, que es más corto o más largo que 30 días de calendario. Esto puede ayudarle a ajustar sus fechas de reabastecimiento para el medicamento B, y sincronizar las fechas en que surte el medicamento A. Nosotros ajustaremos los *copagos* para reflejar la cobertura más corta o más larga. Si desea ejercer este derecho, llame a Servicios para los Afiliados.

## **Pago de terceros por medicamentos recetados**

Aplicaremos cualquier pago de terceros, asistencia financiera, descuento, vale de producto u otra reducción en gastos de bolsillo realizados por o en nombre de un *afiliado* al *deducible*, *copago*, *responsabilidad de costos compartidos* o *gastos desembolsos fuera del máximo*.

## **Proceso de excepción de medicamentos con receta**

### **Solicitud de excepción estándar**

El *afiliado*, un representante autorizado del *afiliado* o un *proveedor* que recete al *afiliado* puede solicitar una revisión estándar de una decisión que un medicamento no está cubierto por el plan. La solicitud puede hacerse por escrito o por teléfono. Dentro de 72 horas de la recepción de la solicitud, proporcionaremos al *afiliado*, al representante autorizado del *afiliado* o al *proveedor* que recete al *afiliado* nuestra determinación de cobertura. Si nosotros no denegamos una solicitud de excepción estándar dentro de 72 horas, la solicitud se considera otorgada. Si se otorga la solicitud de excepción estándar, proporcionaremos cobertura del medicamento fuera del formulario por la duración de la receta, incluso las renovaciones.

### **Solicitud de excepción acelerada**

El *afiliado*, un representante autorizado del *afiliado* o un *proveedor* que recete al *afiliado* puede solicitar una revisión acelerada basándose en circunstancias exigentes. Circunstancias exigentes existen cuando un *afiliado* está sufriendo de una enfermedad que podría poner en riesgo grave la vida, salud o capacidad del *afiliado* para recuperar la función máxima, o cuando un *afiliado* está recibiendo un curso actual de tratamiento usando un medicamento fuera del formulario. Dentro de 24 horas de la recepción de la solicitud, proporcionaremos al *afiliado*, al representante autorizado del *afiliado* o al *proveedor* que recete al *afiliado* nuestra determinación de cobertura. Si nosotros no denegamos una solicitud de excepción acelerada dentro de 24 horas, la solicitud se considera otorgada. Si se otorga la solicitud de excepción acelerada, proporcionaremos cobertura del medicamento fuera del formulario por la duración de la exigencia.

### **Revisión de solicitud de excepción externa**

Si nosotros negamos una solicitud para una excepción estándar o para una excepción acelerada, el *afiliado* o un representante autorizado del *afiliado* puede solicitar que la negación de dicha solicitud sea revisada por una organización de revisión externa. La organización de revisión externa tomará la determinación sobre la solicitud de excepción denegada y avisaremos al *afiliado*, o al representante autorizado del *afiliado* de la determinación de cobertura a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud, si la solicitud original fue una excepción estándar, y a más tardar 24 horas después de recibir la solicitud, si la solicitud original fue una excepción acelerada.

Si nosotros o la organización de revisión externa otorga una excepción para una solicitud estándar o acelerada, le proporcionaremos cobertura de un medicamento fuera del formulario por el tiempo de la exigencia.

### **Excepción a la terapia escalonada o al protocolo de fallar primero:**

Concederemos una excepción a la terapia escalonada o al protocolo de fallar primero cuando:

1. El medicamento requerido según el protocolo de terapia escalonada:
  - a. Está contraindicado;
  - b. Es probable que cause una reacción adversa o un daño físico o mental al paciente;
  - c. Se espera que sea ineficaz basándose en las características clínicas conocidas del paciente y las características conocidas del régimen de medicamentos recetados;
  - d. El paciente previamente suspendió el medicamento requerido según el protocolo de terapia escalonada, u otro medicamento recetado de la misma clase farmacológica o con el mismo mecanismo de acción que el medicamento requerido, mientras estaba bajo el plan de beneficios de salud en vigor o mientras estaba cubierto por otro plan de beneficios de salud porque el medicamento no era eficaz o tenía un efecto disminuido o debido a un evento adverso;
2. El medicamento requerido en el protocolo de terapia escalonada no es lo mejor para el paciente, según la conveniencia clínica, porque se espera que el uso del medicamento por parte del paciente:
  - a. Cause una barrera significativa para la adherencia o el cumplimiento del plan de atención del paciente;
  - b. Empeore una condición comórbida del paciente; o
  - c. Disminuya la capacidad del paciente para alcanzar o mantener una capacidad funcional razonable en la realización de las actividades cotidianas.
3. El medicamento que está sujeto al protocolo de terapia escalonada fue recetado para la enfermedad del paciente y:
  - a. El paciente recibió beneficios para el medicamento bajo el plan de beneficios de salud actualmente en vigor o un plan de beneficios de salud anterior;
  - b. El paciente está estable con el medicamento; y

- c. Se espera que el cambio en el régimen de medicamentos recetados del paciente requerido por el protocolo de terapia escalonada sea ineficaz o cause daño al paciente basado en las características clínicas conocidas del paciente y las características conocidas del régimen de medicamentos recetados requerido.
4. De acuerdo con la ley de Texas, el tratamiento de los *trastornos de salud mental* graves se proporcionará en los siguientes términos:
  - a. Si el producto está sujeto a una técnica de administración de la utilización, como la *autorización previa*, sólo exigiremos la prueba y el fracaso de otro producto antes de aprobar el producto solicitado;
  - b. Podemos requerir que *el afiliado* pruebe una versión genérica del medicamento solicitado antes de la versión de marca del mismo medicamento;
  - c. Exigiremos la aprobación conforme a la sección sólo una vez al año.

Para los productos aprobados en esta sección, emitiremos una carta de aprobación en la que se describe la cobertura bajo este *contrato*. Para cualquier producto denegado conforme a esta sección, usted tiene derecho a apelar nuestra decisión. Cualquier producto solicitado bajo esta sección será revisado dentro de las 72 horas siguientes a la recepción de la solicitud para las solicitudes estándar y dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la solicitud urgente o exigente. Si no respondemos a una solicitud de terapia escalonada en un plazo de 24 horas en el caso de las solicitudes urgentes y de 72 horas en el caso de las solicitudes estándar, dichas solicitudes se aprobarán automáticamente.

### **Programa de restricción (Lock-in)**

Para ayudar a mejorar la seguridad de los *afiliados*, disminuir la sobreutilización y el abuso, ciertos *afiliados* identificados a través de nuestro programa de restricción, pueden ser asignados a una farmacia específica por el tiempo que dure su participación en el programa de restricción. Los *afiliados* que se encuentren asignados a una farmacia específica podrán obtener su(s) medicamento(s) sólo en una ubicación específica. El departamento de farmacia de Ambetter, junto con la Administración Médica, revisarán los perfiles de los *afiliados* y, mediante el uso de criterios específicos, recomendarán a los *afiliados* para que participen en el programa de restricción. Los *afiliados* identificados para participar en el programa de restricción y los proveedores asociados serán informados de la participación de los *afiliados* en el programa por correo. Dicha comunicación incluirá información sobre la duración de la participación, la farmacia en la que el *afiliado* está asignado y los derechos de apelación.

### **Balance de medicamentos a mano**

Se prohíbe el reabastecimiento de medicamentos hasta que el saldo acumulado del *afiliado* sea igual o inferior a 15 días de calendario de suministro de medicamentos. Esta provisión funciona además de cualquier límite de cantidad de medicamentos o pautas de reabastecimiento aplicables.

### **Programa de suministro de cantidades divididas**

Los *afiliados* están limitados a un suministro de 15 días de calendario durante los primeros 90 días de calendario al iniciar una nueva terapia con determinados medicamentos (como los oncológicos orales). Los *afiliados* pagan la mitad del costo compartido de 30 días de calendario por un suministro de 15 días, y serían responsables de la otra mitad del costo compartido de 30 días de calendario por cada suministro adicional de 15 días. Después de 90 días, los *afiliados* surtirán sus medicamentos para 30 días de calendario.

### **Medicamentos de especialidad**

Los medicamentos de especialidad y otras categorías de medicamentos seleccionados están limitados a un suministro para 30 días de calendario cuando se surten en farmacias minoristas o de venta por correo. Tenga en cuenta que sólo el suministro para 90 días calendario está sujeto al *costo*

*compartido* con descuento. Ambetter permite que las farmacias surtan a un *costo compartido* con descuento por pedido por correo si solicitan unirse a nuestra red de pedidos por correo y aceptan todos los términos y condiciones. Los pedidos por correo de menos de 90 días de calendario están sujetos al *costo compartido* estándar.

### **“Provisión de medicamentos administrados por médicos a través del beneficio de farmacia (white-bagging)”**

El *afiliado* puede obtener medicamentos administrados por un *médico* a través de cualquier farmacia de la red y no se le cobrarán *copagos/coaseguros* diferenciales. Todas las demás técnicas estándar de administración de reclamaciones y utilización son aplicables. Cuando un *afiliado* o su *médico* usen una farmacia que no pertenezca a la red, el *afiliado* tendrá derecho a solicitar el reembolso del medicamento surtido. Cubriremos los medicamentos recibidos surtidos por una farmacia que no pertenezca a la red en los casos en los que el *afiliado* o el *médico del afiliado* obtengan medicamentos especializados administrados por un *médico* debido a:

1. Un retraso de la atención haría probable la progresión de la enfermedad del *afiliado* o
2. El uso de una farmacia de *la red* podría
  - a. Causar probablemente la muerte o daños al paciente;
  - b. Causar obstáculo a la adhesión del paciente o al cumplimiento del plan de atención; o
  - c. La puntualidad de la entrega o los requisitos de dosis hacen necesaria la entrega por una farmacia diferente.

### **Servicios no cubiertos y exclusiones:**

No se pagará ningún tipo de beneficio conforme a esta provisión de beneficios por los servicios proporcionados o los gastos incurridos:

1. Para el tratamiento con *medicamentos de venta con receta* de la disfunción eréctil o cualquier mejora del rendimiento sexual, a menos que dicho tratamiento se encuentre en el formulario.
2. Para los *medicamentos de venta con receta* para bajar de peso, a menos que se indique lo contrario en el formulario.
3. Para agentes inmunizadores que no son requeridos por la Ley de cuidado de salud a bajo precio.
4. Por medicamentos que serán administrados al *afiliado*, por completo o en parte, en el lugar donde se suministran.
5. Por medicamentos recibidos mientras el *afiliado* es un paciente en una institución que tiene una instalación para suministrar productos farmacéuticos.
6. Para renovación suministrada más de 12 meses de la fecha de una orden de un *médico*.
7. Para una cantidad mayor que las *limitaciones de medicamentos administrados* predeterminadas asignadas para ciertos medicamentos o clasificación de medicamentos.
8. Para una *orden de receta* que está disponible en el formulario de venta libre, o formada por componentes que están disponibles en forma de venta libre y es terapéuticamente equivalente, excepto en el caso de los productos de venta libre que aparecen en el formulario. Esta exclusión no se aplica a los métodos anticonceptivos recetados aprobados por la FDA.
9. Para medicamentos etiquetados “Precaución – limitado por la ley federal para usarse en investigación” o para medicamentos en fase de investigación o experimental.
10. Para todo medicamento que nosotros identifiquemos como duplicación terapéutica a través del Programa de revisión de utilización de medicamentos.
11. Para un suministro de más de 30 días de calendario cuando se suministra en cualquier receta o renovación de receta, o para medicamentos de mantenimiento hasta por 90 días de calendario de suministro cuando se surte por pedido por correo o por una farmacia que participa en la red de suministros de días extendidos.

12. Para medicamentos extranjeros recetados, excepto aquellos asociados con una Afección Médica de Emergencia mientras usted esté viajando fuera de los Estados Unidos. Estas excepciones aplican solo a los medicamentos con una receta equivalente aprobada por la FDA que podría estar cubierta bajo este documento si se obtiene en los Estados Unidos.
13. Para la prevención de cualquier enfermedad que no sea endémica para los Estados Unidos, tal como la malaria, y donde el tratamiento preventivo está relacionado con la vacación del *afiliado* durante un viaje fuera del país. Esta sección no prohíbe la cobertura del tratamiento para las enfermedades arriba mencionadas.
14. Para medicamentos usados para fines cosméticos.
15. Para medicamentos para la infertilidad, a menos que se indique lo contrario en el formulario.
16. Para toda sustancia controlada que excede los equivalentes de morfina máximos establecidos por el estado en un lapso de tiempo particular, como lo establecen las leyes y regulaciones estatales.
17. Para los medicamentos o las cantidades de dosis que el comité de Farmacia y Terapia de Ambetter determine que son ineficaces, que no están probados o que no son seguros para la indicación para la que han sido recetados, independientemente de que dichos medicamentos o cantidades de dosis hayan sido aprobados por cualquier organismo regulador gubernamental para ese uso.
18. Para cualquier medicamento relacionado con el tratamiento restaurador dental o el tratamiento de la periodontitis crónica, cuando la administración del medicamento se realiza en el consultorio dental.
19. Para cualquier medicamento relacionado con el embarazo a través de una madre sustituta.
20. Para cualquier medicamento inyectable o producto biológico que no se espera que sea autoadministrado por el *afiliado* en su lugar de residencia, a menos que aparezca en el formulario.
21. Para cualquier reclamo presentado por una farmacia que no esté con restricción mientras el *afiliado* esté en condición de restricción. Para facilitar el uso apropiado de los beneficios y prevenir la sobreutilización de los opioides, la participación del *afiliado* en el estatus de restricción se determinará mediante la revisión de los reclamos de farmacia.
22. Para cualquier versión de vitamina(s) con receta o de venta libre, a menos que de otra manera se incluya en el formulario.
23. Abastecimiento de medicamentos cuando el *afiliado* tiene más de 15 días de calendario de suministro de medicamentos.
24. Medicamentos compuestos, a menos que haya al menos un ingrediente que sea un medicamento aprobado por la FDA.

## Servicios de cuidados preventivos o atención preventiva

Los servicios de atención preventiva están cubiertos por la Ley de cuidado de salud a bajo precio (ACA). Según la ACA, los servicios de atención preventiva deben incluir lo siguiente:

1. Artículos o servicios basados en la evidencia que efectivamente tienen una clasificación A o B en las recomendaciones actuales del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos (USPSTF).
2. Las vacunas de uso rutinario en niños, adolescentes y adultos que tienen en vigencia una recomendación del Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).
3. Con respecto a los bebés, niños y adolescentes, la atención preventiva basada en la evidencia y los exámenes previstos en las pautas integrales apoyadas por la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA).
4. Con respecto a las mujeres, la atención preventiva y las pruebas de detección adicionales previstas en las directrices generales respaldadas por la HRSA, en la medida en que la atención no sea ilegal de acuerdo con la *ley aplicable*.

Los beneficios de atención preventiva obtenidos de un proveedor de la red están cubiertos sin costo compartido para el *afiliado* (es decir, cubiertos en su totalidad sin deducible, coaseguro o copago). Para obtener información actualizada sobre los beneficios de atención preventiva disponibles, acceda al sitio web del Gobierno Federal en: <https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/>.

La atención preventiva se refiere a los servicios o medidas adoptadas para promover la salud y la detección temprana o la prevención de enfermedades y lesiones, en lugar de tratarlas o curarlas. La atención preventiva incluye, sin limitarse a ello, las vacunas, los medicamentos, el tratamiento para dejar de fumar, los exámenes y los análisis de detección adaptados a la edad, la salud y los antecedentes familiares de la persona.

Algunos servicios pueden realizarse por motivos preventivos o de diagnóstico (por ejemplo, las mamografías). Si un servicio se considera preventivo y se notifica/factura adecuadamente, estará cubierto por el beneficio de servicios de atención preventiva. Sin embargo, cuando un servicio se realice con fines de diagnóstico y se notifique/facture en consecuencia, se considerará un beneficio médico no preventivo y se aplicará el costo compartido correspondiente. Nota: Si los servicios preventivos y de diagnóstico se realizan durante la misma visita, la cuota del costo compartido aplicable se tomará para este último.

A medida que se publiquen nuevas recomendaciones y pautas de atención preventiva (por parte del USPSTF, los CDC o la HRSA), esos servicios se convertirán en beneficios de atención preventiva cubiertos. Según la ACA, la cobertura de las nuevas recomendaciones y pautas entra en vigor en la fecha de inicio o de aniversario del plan, que es un año después de la fecha de publicación de la recomendación o pauta.

Además de proporcionar cobertura de acuerdo con la ACA, también proporcionamos beneficios de atención preventiva de acuerdo con la ley estatal aplicable.

Nuestra Guía de servicios preventivos de Ambetter Health se actualiza anualmente y contiene información detallada sobre la cobertura de atención preventiva disponible para usted. Se puede acceder a ella a través de nuestro sitio web [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com). Para solicitar una copia impresa, comuníquese con Servicios para los Afiliados para obtener ayuda.

## **Notificación**

De acuerdo con el artículo 2715(d)(4) de la Ley de Servicios de Salud Pública, le avisaremos con 60 días de calendario de antelación antes de que entre en vigor cualquier modificación importante, incluido cualquier cambio en los beneficios preventivos cubiertos por este contrato. Puede acceder a nuestra página web o comunicarse con el Departamento de Servicios para los Afiliados para obtener las respuestas a muchas de sus preguntas frecuentes sobre los servicios preventivos. Nuestro sitio web tiene recursos y funciones que facilitan la obtención de una atención de calidad. Puede acceder a nuestro sitio web en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com).

## **Los Servicios de cuidados preventivos para niños incluyen:**

1. Investigación de autismo;
2. Evaluaciones del comportamiento para niños de todas las edades. Edades: 0 a 11 meses, 1 a 4 años, 5 a 10 años, 11 a 14 años, 15 a 17 años;
3. Evaluación del desarrollo para niños menores de 3 años, y vigilancia durante la infancia;
4. Flúor como suplemento químico de prevención para niños que no reciben flúor en su fuente de agua;
5. Detección de plomo para niños en riesgo de exposición;

6. Prueba de tuberculina;
7. Evaluación y asesoría contra la obesidad; y
8. Evaluación de riesgo de salud oral para los niños pequeños entre las edades: 0 a 11 meses, 1 a 4 años, 5 a 10 años.

**Los Servicios de cuidados preventivos cubiertos para la mujer, inclusive la mujer embarazada incluyen:**

1. Investigación de anemia en forma rutinaria para las mujeres embarazadas;
2. Asesoramiento sobre las pruebas genéticas acerca de la mutación en los genes BRCA para mujeres en alto riesgo;
3. Asistencia integral para la lactancia materna y asesoramiento de *proveedores* capacitados, así como acceso a suministros para lactancia para mujeres embarazadas y lactando;
4. Atención anticonceptiva;
5. Evaluación y asesoramiento por violencia interpersonal y doméstica para todas las mujeres;
6. Examen de detección de diabetes gestacional para mujeres con 24 a 28 semanas de embarazo y aquellas que tienen alto riesgo de desarrollar diabetes gestacional;
7. Examen de detección de gonorrea para todas las mujeres en alto riesgo;
8. Examen de detección de Hepatitis B para las mujeres embarazadas en su primera visita prenatal;
9. Examen de detección y asesoramiento del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) para las mujeres sexualmente activas;
10. Prueba de ADN del papilomavirus humano (PVH): prueba de ADN del PVH de alto riesgo cada tres años para mujeres con resultados normales de citología que tienen 30 años o más;
11. Examen de detección de incompatibilidad Rh para todas las mujeres embarazadas y pruebas de seguimiento para mujeres en alto riesgo;
12. Asesoramiento para las mujeres sexualmente activas sobre las infecciones de transmisión sexual;
13. Visitas de bienestar para la mujer; y
14. Evaluación para el *uso de tabaco o nicotina* e intervenciones para todas las *afiliadas*, y *asesoramiento* más amplio para las consumidoras de tabaco que están embarazadas.

**Los Servicios preventivos cubiertos para adultos incluyen:**

1. Detección y asesoramiento para el abuso del alcohol;
2. Detección de la presión arterial para todos los adultos;
3. Detección de la depresión para adultos;
4. Detección de diabetes tipo 2 para adultos con presión arterial alta;
5. Detección de VIH para todos los adultos en alto riesgo;
6. Evaluación y asesoramiento contra la obesidad para todos los adultos;
7. Evaluaciones para el *uso de tabaco o nicotina* para todos los adultos e intervenciones para dejar de usar *tabaco o nicotina*;
8. Detección de sífilis para todos los adultos en alto riesgo; y
9. Análisis de detección de cáncer colorrectal para cualquier persona cubierta no sintomática, de acuerdo con las normas actuales de la Sociedad Americana del Cáncer. Los servicios cubiertos incluyen análisis para las personas cubiertas, a partir de los 45 años (nota: la detección debe comenzar antes de los 45 años para las personas de alto riesgo). Las colonoscopias de seguimiento están cubiertas si los resultados de la colonoscopia, prueba o procedimiento inicial fueron anormales.

**Beneficios para exámenes y vacunas de rutina**

Los beneficios para exámenes de rutina están disponibles para los siguientes servicios de cuidados preventivos:



1. Atención para niño sano (después del examen inicial del recién nacido y del alta hospitalaria);
2. Examen físico anual de rutina;
3. Examen anual de la vista;
4. Exámenes anuales de la audición, excepto por los beneficios proporcionados bajo Beneficios Requeridos para pruebas de detección de discapacidad auditiva. Las pruebas de detección para discapacidad auditiva desde el nacimiento hasta la fecha que el bebé tiene 30 días de calendario de nacido y la atención de seguimiento necesaria después del diagnóstico desde el nacimiento hasta la fecha que el niño tiene 24 meses de edad. Los cargos no están sujetos a la *cantidad del deducible*;
5. Vacunas – Los *deducibles* no se aplicarán a las vacunas de un niño dependiente de siete años de edad o menor. Las vacunas incluyen difteria, haemophilus influenza tipo b, hepatitis B, sarampión, paperas, tosferina, poliomielitis, rotavirus, rubéola, tétano, varicela y cualquier otra vacuna que por ley sea requerida para el niño. Los cargos por vacunas no están sujetos a los requisitos de *deducible*, *coaseguro* o *copago*. Los cargos por otros servicios prestados al mismo tiempo que las vacunas están sujetos a *deducible*, *coaseguro* y *copago* de acuerdo con las provisiones regulares del *contrato*; y
6. La cobertura de los recién nacidos incluye todas las evaluaciones de detección de los recién nacidos y los kits de pruebas de detección.

No hay beneficios disponibles para gastos de *hospital de paciente internado* o gastos médicos/quirúrgicos por exámenes físicos de rutina realizados a un *paciente internado*, excepto el examen inicial de un recién nacido.

Las inyecciones para tratar alergias no se consideran vacunas bajo esta provisión de beneficio.

### **Beneficios para ciertos análisis de detección del virus del papiloma humano, cáncer de ovario y del cuello uterino**

Los beneficios están disponibles para ciertos análisis de detección del virus del papiloma humano, cáncer de ovario y cáncer del cuello uterino, para cada *afiliado* que tenga 18 años de edad o más, para un examen anual de diagnóstico reconocido médicamente de detección temprana de cáncer de ovario y del cuello uterino. La cobertura incluye, como mínimo, un análisis de sangre CA 125, un frotis de papanicolau (Pap) convencional o un examen utilizando métodos de citología basados en líquidos según lo aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos solos o en combinación con un análisis aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos para la detección del virus del papiloma humano, cualquier otro análisis o detección aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos para la detección del cáncer de ovario.

### **Beneficios de las mamografías de detección y diagnóstico por imágenes**

Los beneficios están disponibles para el diagnóstico o la detección de la presencia de cáncer de seno (mama) oculto para una persona *afiliada*. Los beneficios de las mamografías de detección se limitan a un examen anual para las personas *afiliadas* de 35 años de edad o más. Los beneficios de *diagnóstico por imágenes* se autorizan para las *afiliadas* independientemente de la edad.

La mamografía es una radiografía de la mama. Aunque las mamografías de detección se administran rutinariamente para detectar el cáncer de mama en mujeres sin síntomas aparentes, el *diagnóstico por imágenes* se usa después de resultados sospechosos en una mamografía de detección o después de que algunos signos de cáncer de mama alertan al *médico* para que revise el tejido.

Dichos signos pueden incluir:

1. Una protuberancia

2. Dolor en la mama
3. Secreción del pezón
4. Engrosamiento de la piel de la mama
5. Cambios en el tamaño o la forma de las mamas

El *diagnóstico por imágenes* puede ayudar a determinar si estos síntomas son indicativos de la presencia de cáncer.

En comparación con las mamografías de detección, el *diagnóstico por imágenes* proporciona una radiografía más detallada de la mama mediante técnicas especializadas. También se usan en circunstancias especiales, como en el caso de pacientes con implantes mamarios.

### **Beneficios para la detección y prevención de la osteoporosis**

Si un *afiliado* es una *persona calificada*, hay beneficios disponibles para mediciones médicamente aceptadas de la masa ósea, para la detección de masa ósea baja y para determinar los riesgos de osteoporosis y fracturas asociadas con osteoporosis.

*Persona calificada* significa:

1. Una *afiliada* posmenopáusica que no recibe tratamiento de reemplazo con estrógeno;
2. Una persona con:
  - a. Anormalidades vertebrales,
  - b. Hiperparatiroidismo primario, o
  - c. Historia de fracturas; o
3. Una persona que está:
  - a. Recibiendo tratamiento con glucocorticoides a largo plazo, o
  - b. Siendo controlada para evaluar la respuesta a o la eficacia de un tratamiento con un medicamento aprobado para la osteoporosis.

### **Beneficios para ciertos análisis para la detección de cáncer de próstata**

Los *servicios cubiertos* incluyen un examen rectal digital anual y pruebas de antígeno prostático específico realizadas para determinar la concentración de antígeno prostático específico en la sangre para un *afiliado* cubierto que tenga un riesgo medio y al menos 50 años de edad (si tiene alto riesgo de cáncer de próstata, la elegibilidad comienza entre los 40 y 49 años de edad).

### **Beneficios para pruebas de detección temprana de la enfermedad cardiovascular**

Hay beneficios disponibles para una de las siguientes pruebas de detección no invasivas para la arteriosclerosis y estructura y función anormal de la arteria cada cinco años cuando es realizada por un laboratorio que es certificado por una organización nacional reconocida:

1. Exploración con tomografía computarizada (CT) que mide calcificaciones en la arteria coronaria; o
2. Ultrasonografía que mide el grosor y placa de la íntima media de la arteria carótida.

Los análisis están disponibles para cada individuo cubierto que es (1) un hombre mayor de 45 años de edad y menor de 76 años de edad, o (2) una mujer mayor de 55 años de edad y menor de 76 años de edad. La persona debe ser diabética o tener riesgo de desarrollar cardiopatía coronaria, teniendo como base una puntuación derivada usando el algoritmo de predicción coronaria del estudio cardíaco de Framingham que es intermedia o mayor.

### **Beneficios para pruebas de evaluación de discapacidad auditiva**

Los beneficios deben ser realizados o autorizados por su *PCP* y están disponibles para los *gastos por servicios elegibles* incurridos por un hijo dependiente cubierto:

1. Para una prueba de evaluación para discapacidad auditiva desde el nacimiento hasta la

- fecha que el bebé tiene 30 días de calendario de nacido; y
2. La atención de seguimiento necesaria después del diagnóstico desde el nacimiento hasta la fecha que el niño tiene 24 meses de edad.

Los *servicios cubiertos* incluyen el costo de audífonos o implante coclear *necesario desde el punto de vista médico* así como servicios y suministros relacionados:

1. Servicios de adaptación y distribución y la provisión de moldes de orejas según sean necesarios para mantener el ajuste óptimo de los audífonos;
2. Todo tratamiento relacionado con audífonos e implantes cocleares, inclusive para *habilitación y rehabilitación* según sea necesario para fines educativos; y
3. Para un implante coclear, y procesador y controlador de habla externo con reemplazo de componentes necesarios cada tres años.

Limitaciones:

1. Un audífono en cada oreja cada tres años; y
2. Un implante coclear en cada oreja con reemplazo interno según sea necesario médica o audiológicamente.

### **Métodos anticonceptivos y planificación familiar**

Todos los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA (identificados en [www.fda.gov](http://www.fda.gov)) están *aprobados* para los *afiliados sin costo compartido* cuando la atención es legal según la *ley aplicable*. Los *afiliados* tienen acceso a los métodos disponibles y descritos en nuestro formulario de medicamentos o lista de medicamentos recetados sin *costos compartidos*. Algunos métodos anticonceptivos están disponibles a través de un beneficio médico del *afiliado*, inclusive la inserción y remoción de un aparato anticonceptivo sin *costo compartido* para los *afiliados*. Los anticonceptivos de emergencia están disponibles para los *afiliados* sin receta y sin *costo compartido* para los *afiliados*.

Los beneficios de planificación familiar/anticoncepción están cubiertos bajo la atención preventiva, sin *costo compartido* (cuando son proporcionados por un proveedor contratado). Estos beneficios pueden incluir lo siguiente para mujeres adolescentes y adultas, de acuerdo con las directrices más recientes respaldadas por HRSA. La cobertura incluye, pero no se limita a:

1. Toda la variedad de anticonceptivos identificados actualmente por la Administración de Alimentos y Medicamentos de EE.UU. (FDA), incluyendo:
  - a. Cirugía de esterilización para mujeres,
  - b. Varillas implantables,
  - c. Dispositivos intrauterinos de cobre,
  - d. Dispositivos intrauterinos con progestágeno (todas las duraciones y dosis),
  - e. Anticonceptivos inyectables,
  - f. Anticonceptivos orales (píldora combinada),
  - g. Anticonceptivos orales (sólo progestina),
  - h. Anticonceptivos orales (uso prolongado o continuo),
  - i. Parches anticonceptivos,
  - j. Anillos anticonceptivos vaginales,
  - k. Diafragmas,
  - l. Esponjas anticonceptivas,
  - m. Capuchones cervicales,
  - n. Preservativos (condones),
  - o. Espermicidas,
  - p. Anticonceptivos de emergencia (levonorgestrel) y
  - q. Anticoncepción de urgencia (acetato de ulipristal).

2. La cobertura también está disponible para cualquier anticonceptivo adicional aprobado, concedido o autorizado por la FDA (si el paciente y el médico que le atiende han determinado que es médicamente apropiado).
3. En el caso de los medicamentos anticonceptivos de venta con receta, se cubre un suministro de 12 meses la primera vez que la persona inscrita obtiene el medicamento, y un suministro de 12 meses cada vez que la persona inscrita obtiene el mismo medicamento durante cada periodo de 12 meses.
4. Atención anticonceptiva, como: detección, educación, suministro de anticonceptivos, asesoramiento y atención de seguimiento (por ejemplo, administración, evaluación y cambios, incluida la retirada, continuación e interrupción de los anticonceptivos).
5. Instrucción en métodos basados en el conocimiento de la fertilidad, incluida la amenorrea de la lactancia.

**NOTA:** Los servicios que forman parte integral de la cobertura de los cuidados preventivos enumerados anteriormente (por ejemplo, la anestesia proporcionada durante la cirugía de esterilización) también se incluyen en los cuidados preventivos, independientemente de si el servicio se factura por separado.

## **Radiología, imágenes y otros exámenes de diagnóstico**

Los servicios de radiología, las imágenes y los análisis *médicamente necesarios* realizados son un *servicio cubierto* (por ejemplo, radiografías, resonancias magnéticas (RM), tomografías computarizadas (TC), tomografía por emisión de positrones (PET)/tomografía computarizada por emisión de fotón único (SPECT), mamografías, ecografías). Es posible que se requiera *autorización previa*; consulte su *Programa de Beneficios* para obtener más detalles. **NOTA:** Depende del servicio prestado, se puede incurrir en dos facturas - ambas sujetas a cualquier *costo compartido* aplicable - una para el componente técnico (el procedimiento en sí) y otra para el componente profesional (la lectura/interpretación de los resultados por un *médico* u otro profesional calificado).

Los *proveedores que no pertenecen a la red* no deben facturarle por *servicios cubiertos* ninguna cantidad superior a sus responsabilidades de participación en los *costos compartidos* aplicables cuando se apliquen las *protecciones de facturación de saldos* a los servicios de radiología, diagnóstico por imagen y otro tipo de análisis de diagnóstico.

## **Segunda opinión médica**

Los *afiliados* tienen derecho a una segunda opinión médica bajo las siguientes condiciones:

1. Siempre que un *procedimiento quirúrgico* menor sea recomendado para confirmar la necesidad del procedimiento;
2. Siempre que exista una *enfermedad o lesión grave*; o
3. Siempre que usted encuentre que usted no está respondiendo al plan de tratamiento actual en forma satisfactoria.

Si se solicita, la consulta para la segunda opinión deberá ser proporcionada por un *médico* elegido por el *afiliado*. El *afiliado* puede seleccionar a un *proveedor de la red* listado en el Directorio de Proveedores. Si un *afiliado* elige a un *proveedor de la red*, él/ella será únicamente responsable de la cantidad de copago aplicable por la consulta. Cualquier análisis de laboratorio y/o diagnóstico y servicios terapéuticos están sujetos al *costo compartido* adicional. Si la segunda opinión se obtiene de un *proveedor que no pertenece a la red*, se deberá obtener una *autorización previa* antes de que los servicios se consideren como un *gasto elegible*. Si no se obtiene la *autorización previa* para la segunda opinión médica de un *proveedor que no pertenece a la red*, usted será responsable de los gastos relacionados.

## Estudios del sueño

Los estudios del sueño están cubiertos cuando se determina que son *médicamente necesarios*; puede ser necesaria una *autorización previa*. **NOTA:** Un estudio del sueño puede realizarse tanto en casa como en una *instalación*.

## Determinantes sociales de los beneficios suplementarios de salud

Se pueden ofrecer a los *afiliados* beneficios y servicios suplementarios relacionados con los determinantes sociales de la salud para eliminar las barreras de acceso a los servicios de salud y mejorar los resultados generales de salud. Se trata de beneficios y servicios que podemos ofrecer en relación con este *contrato*. Los beneficios y servicios proporcionados pueden incluir el transporte a los servicios de salud, asistencia para el cuidado de los niños, acceso a comidas saludables y otros servicios pertinentes en base a las necesidades. Los beneficios están disponibles mientras la cobertura permanezca activa, a menos que la modifiquemos nosotros. Al finalizar la cobertura, los beneficios dejan de estar disponibles. Todos los *afiliados* tienen derecho automáticamente a los beneficios al obtener la cobertura. Los servicios son opcionales y los beneficios están disponibles sin costo adicional para los *afiliados*. Los beneficios y servicios disponibles en cada momento forman parte de este *contrato* mediante esta referencia y están sujetos a cambios por nuestra parte mediante una actualización de la información disponible en nuestro sitio web o comunicándose con nosotros. Para informarse sobre estos beneficios y servicios u otros beneficios disponibles, puede visitar nuestro sitio web en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) o ponerse en contacto con Servicios para los Afiliados.

## Beneficios de trasplantes

*Servicios cubiertos* para gastos de servicios de trasplantes:

Los trasplantes son un *servicio cubierto* cuando un *afiliado* es aceptado como candidato para un trasplante y obtiene *autorización previa* de acuerdo con este *contrato*. La *autorización previa* debe obtenerse a través del *Centro de Excelencia, un centro de la red, o en nuestro centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red, antes de una evaluación para un trasplante. Podemos requerir información adicional tal como análisis y/o tratamiento antes de determinar necesidad médica para el beneficio de trasplante. La *autorización* debe obtenerse antes de realizar la *cirugía* del trasplante. Los servicios de trasplante deben cumplir con los criterios médicos tal como se establece por la Póliza de administración médica.

El beneficio de cobertura de costos compartidos relacionado con los servicios de trasplante está disponible tanto para el receptor como para el donante de un trasplante cubierto, de la siguiente manera:

1. Si tanto el donante como el receptor tienen cobertura proporcionada por el mismo titular del contrato, cada uno tendrá sus beneficios pagados por su propio programa de cobertura.
2. Si usted es el receptor del trasplante y el donante del mismo no tiene cobertura de ninguna otra fuente, los beneficios de este *contrato* se proporcionarán tanto a usted como al donante. En este caso, los pagos realizados por el donante se cargarán a los beneficios del *afiliado*.
3. Si usted es el donante del trasplante y no dispone de cobertura de ninguna otra fuente, se le proporcionarán los beneficios de este *contrato*. Sin embargo, no se proporcionarán beneficios para el receptor.
4. Si se produce un lapso de cobertura por falta de pago de la prima, no se pagará ningún servicio relacionado con los trasplantes como *servicio cubierto*.

Si determinamos que un *afiliado* y un donante son candidatos apropiados para un trasplante *médicamente necesario* o una donación en vivo, se cubrirán los siguientes gastos del servicio:

1. Evaluación previa al trasplante.
2. La extracción del órgano del donante antes del trasplante.

3. Dispositivos de asistencia ventricular izquierda (LVAD, siglas en inglés) (sólo cuando se usa como puente para un trasplante de corazón).
4. *Servicios ambulatorios cubiertos* relacionados con la *cirugía* de trasplante, los análisis de laboratorio previos al trasplante y el tratamiento; como las dosis altas de quimioterapia, la recolección de células madre periféricas y otras terapias con medicamentos inmunosupresores, etc. También se incluye el costo de los análisis de antígenos leucocitarios humanos, también llamados análisis de antígenos de locus de histocompatibilidad, para los antígenos A, B y DR para su uso en el trasplante de médula ósea. La cobertura está limitada a un costo máximo de \$75 por trasplante.
5. Estabilización previa al trasplante, significa una estadía como *paciente internado* para *estabilizar médicamente* para preparar para un trasplante posterior, ya sea que el trasplante ocurra o no.
6. El trasplante, incluido el costo de adquisición del órgano o la médula ósea cuando se autorice a través del *Centro de Excelencia, un centro de la red, o en nuestro centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red y los servicios se realicen en un *centro de la red*.
7. Visitas de seguimiento y tratamiento posterior al trasplante.
8. Los gastos de beneficios por trasplante incluyen servicios relacionados con los análisis de búsqueda de donantes y las pruebas de aceptabilidad de los donantes vivos potenciales.
9. Todos los gastos incurridos y los gastos médicos del donante; se pagarán según la política de receptores de trasplantes, esto excluye el viaje, el alojamiento, la comida y el millaje. Consulte la Política de Reembolso de Viajes para Trasplantes de los Afiliados para conocer los detalles de las limitaciones de reembolso en <https://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com/resources/handbooks-forms.html>.

Estos gastos médicos están cubiertos en la medida que los beneficios permanezcan y estén disponibles bajo el *contrato del afiliado*, después que los beneficios para los gastos propios del *afiliado* hayan sido pagados. En el caso de dicha cobertura, la cobertura que de otro modo existiera de un donante vivo será secundaria a los beneficios del *contrato del afiliado* cuando el donante no tenga cobertura a su disposición de ninguna otra fuente.

### **Beneficios por servicios complementarios del "Centro de excelencia":**

Un *afiliado* puede obtener servicios en relación con un trasplante de cualquier *médico*. Sin embargo, si un trasplante se realiza en un *Centro de Excelencia, un centro de la red, o en nuestro centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red:

1. Nosotros pagaremos por los siguientes servicios si se requiere que el *afiliado* viaje más de 60 millas desde el lugar de *residencia* hasta el *Centro de excelencia*:
2. Pagaremos un máximo de \$10,000 por servicio de trasplante para los siguientes servicios:
  - a. Transporte para el *afiliado*, cualquier donante vivo y el *familiar inmediato* que acompañará al *afiliado* al *Centro de Excelencia, un centro de la red, o en nuestro centro aprobado fuera de red* cuando no haya uno adecuado en la red, en los Estados Unidos.
  - b. Cuando el *afiliado* y/o el donante esté usando su vehículo de transporte personal; se requiere un registro de millaje para el reembolso.
  - c. El reembolso máximo por millaje se limita a los viajes de ida y vuelta del domicilio del *afiliado* al centro de trasplante, y de ida y vuelta del domicilio del donante al centro de trasplante, y se reembolsará según la norma actual de millaje del IRS por las millas recorridas con fines médicos.
  - d. Alojamiento en el *Centro de Excelencia* o cerca de él, en un *centro de la red* o en nuestro *centro fuera de la red* aprobado cuando no haya uno adecuado en la red para ningún donante vivo y la *familia inmediata* que acompañe al *afiliado* mientras éste se encuentre confinado en el *Centro de Excelencia* en los Estados Unidos. Reembolsaremos a los *afiliados* la prueba de los costos directamente relacionados con el transporte, el alojamiento y cualquiera de los siguientes artículos aprobados que se enumeran en las

pautas de reembolso de trasplantes de los afiliados. Sin embargo, usted debe hacer los arreglos y proporcionar los recibos pagados necesarios para el reembolso dentro de los seis meses de la fecha de servicio para ser reembolsado.

- e. Los gastos relacionados con un animal de servicio certificado/registrado para el afiliado y/o el donante del trasplante.
- f. Consulte la página de recursos para afiliados para obtener los formularios de reembolso de viaje para afiliados relacionados con el trasplante e información en <https://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com/resources/handbooks-forms.html>.

#### Servicios no cubiertos y exclusiones:

Ningún beneficio será proporcionado o pagado bajo estos Beneficios de gastos por servicios de trasplante:

1. Para obtención de médula ósea profiláctica o células madre de sangre periférica cuando no ocurra el trasplante.
2. Para trasplantes de animal a humano.
3. Para la obtención o el transporte del órgano o el tejido, a menos que se disponga expresamente en esta provisión a través del *Centro de Excelencia*, un *centro de la red*, o en nuestro *centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red.
4. Para mantener vivo a un donante para la operación de trasplante, excepto cuando se autorice a través del *Centro de Excelencia*, un *centro de la red*, o en nuestro *centro aprobado fuera de red* cuando no haya uno adecuado en la red.
5. Para un donante vivo cuando el donante vivo esté recibiendo un órgano trasplantado para reemplazar el órgano donado.
6. Relacionados con trasplantes no autorizados a través del *Centro de Excelencia*, un *centro de la red*, o en nuestro *centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red y no está incluido en esta provisión como un trasplante.
7. Para un trasplante bajo estudio en un ensayo clínico de fase I o II en curso como se explica en la regulación de la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA), independientemente si el ensayo está sujeto a vigilancia de la FDA.
8. El costo de adquisición del órgano o la médula ósea, cuando se proporciona en un centro no *autorizado* o no se obtiene a través del *Centro de Excelencia*, un *centro de la red*, o en nuestro *centro aprobado fuera de la red* cuando no haya uno adecuado en la red.
9. Para cualquier servicio de trasplante o postrasplante y/o gastos relacionados con el transporte del *afiliado* y el donante, cuando se realicen fuera de Estados Unidos.
10. Para cualquier órgano obtenido por venta o donación procedente de otro país del que se sepa que ha participado en la extracción forzada de órganos.
11. Los siguientes elementos auxiliares que se enumeran a continuación no estarán sujetos a reembolso para los afiliados en virtud de este *contrato*:
  - a. Alcohol/tabaco
  - b. Alquiler de vehículos (a menos que la Administración de Casos lo apruebe previamente)
  - c. Mantenimiento de vehículos motorizados e híbridos, y carros eléctricos (incluye: cualquier reparación/partes, mano de obra, mantenimiento general, remolque, asistencia en carretera, etc.)
  - d. Estacionamiento, como por ejemplo, pero no limitado a un hotel, valet (aparcacoches) o cualquier otro estacionamiento fuera del hospital.
  - e. Unidades de alquiler de almacenamiento, viviendas temporales que incurren en pagos de alquiler/hipoteca.
  - f. Servicios públicos, como gas, agua, electricidad, servicios de limpieza, mantenimiento del césped, etc.
  - g. Multas por exceso de velocidad
  - h. Entretenimiento (por ejemplo, películas, visitas a museos, millaje adicional para hacer turismo, etc.)

- i. Para cualquier servicio relacionado con el cuidado de mascotas, alojamiento, comida y/o gastos de viaje; excepto los relacionados con animales de servicio certificados/registrados.
  - j. Los gastos de las personas que no sean el paciente y su acompañante cubierto.
  - k. Gastos de alojamiento cuando el *afiliado* se aloja con un pariente
  - l. Cualquier gasto que no esté respaldado por un recibo
  - m. *Upgrades* a viajes en primera clase (aire, autobús y tren)
  - n. Artículos de cuidado personal (por ejemplo, champú, desodorante, ropa)
  - o. Equipaje o artículos relacionados con el viaje, incluyendo pasaporte o tarjeta de pasaporte, identificación de viaje REAL ID, seguro de viaje, preregistro de la TSA, y tarifas de embarque anticipado, tarifas de equipaje extra.
  - p. Recuerdos (por ejemplo, camisetas, sudaderas, juguetes)
  - q. Facturas de teléfono/móvil, piezas de repuesto o compras de celulares de cualquier tipo.
  - r. Todos los demás artículos no descritos en el *contrato* como *gastos elegibles*
12. Cualquier costo de combustible o cargos de la estación de carga para los coches eléctricos, no relacionados con el viaje hacia y desde el *Centro de Excelencia* o nuestro *centro* aprobado, cuando no hay un adecuado en la red.

## Beneficios del servicio de atención urgente

Los servicios de atención de urgencia incluyen servicios *médicamente necesarios* proporcionados por *proveedores de la red* y servicios brindados en un *centro de atención de urgencia*, incluidos los costos y suministros del centro. La atención que se necesita después del horario laboral normal de un *PCP* también se considera atención de urgencia. Sus beneficios de atención preventiva *sin costo compartido* no se pueden usar en un centro de atención de urgencia.

Se recomienda a los afiliados que se comuniquen con su *PCP* para obtener una cita antes de buscar atención de otro proveedor. Los servicios virtuales de atención urgente están disponibles a través de Virtual 24/7 Care. Los centros de atención de urgencia y las clínicas ambulatorias de la red se pueden usar cuando no hay una cita de urgencia disponible a través del proveedor de telesalud designado por Ambetter. Además, puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermería 24/7, al 1-866-263-8134 (TTY 1-855-868-4945). La Línea de asesoramiento de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Un(a) enfermero(a) titulado(a) puede ayudarle a decidir el tipo de atención más apropiado para su necesidad específica.

## Beneficios de bienestar y otros programas

Los beneficios pueden estar disponibles para los *afiliados* por participar en ciertos programas que nosotros podemos poner a la disposición en relación con este *contrato*. Dichos programas pueden incluir programas de bienestar, programas de *administración de atención médica* o manejo de enfermedades. Estos programas pueden incluir una recompensa o un incentivo, que puede ganar completando diferentes actividades.

Si tiene un problema médico que puede prohibirle participar en estos programas, podemos solicitarle que proporcione una verificación, como una declaración afirmativa de su *médico*, de que su problema médico hace que sea excesivamente difícil o desaconsejable participar en el programa de bienestar o mejora de la salud, para que pueda recibir la recompensa o el incentivo.

Usted puede obtener información con respecto a programas particulares disponibles en cualquier momento visitando nuestro sitio web en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) o comunicándose con Servicios para los Afiliados por teléfono. Los beneficios están disponibles mientras la cobertura permanezca activa, a menos que nosotros la cambiemos como se describe en los términos y condiciones del programa. Al terminar la cobertura, los beneficios del programa ya no están



disponibles.

Todos los *afiliados* son automáticamente elegibles para el programa de beneficios una vez obtengan cobertura. Los programas son opcionales, y los beneficios están disponibles sin costo adicional para los *afiliados*. Los programas y beneficios disponibles en cualquier momento se vuelven parte de este *contrato* por esta referencia y están sujetos a cambio por nosotros a través de actualizaciones disponibles en nuestro sitio web o comunicándose con nosotros.

Los *afiliados* pueden ganar recompensas por centrarse en su salud total. El programa de recompensas para *afiliados* "My Health Pays" puede ofrecer recompensas cuando los afiliados participan en actividades centradas en comer bien, moverse más, ahorrar de forma inteligente y vivir bien. Los *afiliados* pueden tener la oportunidad de ganar recompensas por completar actividades saludables en las categorías a continuación:

<b>Comportamiento/Acción</b>	<b>Notas</b>
Activación e incorporación al programa	Recompensas por la activación y la incorporación al programa
Actividades en línea [potenciadores (Power ups) y desafíos]	Frecuentes actividades en línea con contenido educativo y llamadas a la acción enfocadas a conductas de bienestar y vida saludable
Actividades clínicas	Actividades clínicas centradas en la <i>administración de la salud</i> , incluidas las revisiones preventivas recomendadas y la participación en la administración de la enfermedad

Las recompensas obtenidas pueden usarse para comprar artículos en la tienda en línea de recompensas My Health Pays o pueden convertirse en dólares y gastarse en artículos relacionados con la atención de la salud. Las recompensas pueden aplicarse a los determinantes sociales.

Las recompensas por participar en un programa de bienestar están disponibles para todos los *afiliados*. Si considera que no puede cumplir con un estándar para obtener una recompensa en este programa de bienestar, usted podría tener la oportunidad de obtener la misma recompensa a través de un medio alternativo. Los *afiliados* deben comunicarse con Servicios para los Afiliados por teléfono para que puedan trabajar con usted (y, si lo desea, con su médico) para encontrar un programa de bienestar que ofrezca la misma recompensa y sea adecuado para usted en vista de su estado de salud.

## **Programas de Administración de la Atención**

Entendemos las necesidades especiales de salud y estamos preparados para ayudarle a tratar las que pueda tener. Nuestros servicios de *Administración de la Atención* pueden ayudar con necesidades médicas o para la *salud del comportamiento* complejas. Si usted califica para la *Administración de la Atención*, lo asociaremos con un administrador de la atención. Los administradores de la atención son enfermeros(as) registrados(as) o trabajadores sociales que están

especialmente capacitados para ayudarle a:

1. Entender y tratar mejor su estado de salud
2. Coordinar los servicios
3. Localizar los recursos de la comunidad

Su administrador de la atención trabajará con usted y su médico para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Si tiene una enfermedad grave, su administrador de la atención trabajará con usted, su *PCP* y otros *proveedores* para desarrollar un plan de atención médica que cumpla con sus necesidades y las de su cuidador. Si considera que podría beneficiarse de nuestro programa de *Administración de la Atención*, llame a Servicios para los Afiliados.

# SERVICIOS NO CUBIERTOS Y EXCLUSIONES GENERALES

No se proporcionarán ni pagarán beneficios por:

1. Cualquier servicio o suministro que sería proporcionado sin costo para el *afiliado* o *afiliados* en caso de no tener una aseguradora que cubriera el cargo.
2. Gastos, honorarios, impuestos, o recargos impuestos al *afiliado* o a los *afiliados por un proveedor* (inclusive un *hospital*) pero que en realidad el *proveedor* tiene la responsabilidad de pagar.
3. Cualquier servicio proporcionado por un miembro de la *familia inmediata* del *afiliado*, inclusive alguna persona relacionada con un *afiliado* por sangre, matrimonio o adopción, o quien normalmente es un miembro del hogar del *afiliado*. Esta exclusión no se aplica a los *gastos elegibles* proporcionados por un *proveedor* de servicios dentales para los beneficios dentales.
4. Cualquier servicio no identificado e incluido como *gastos por servicios cubiertos* bajo el *contrato*. *Usted* será totalmente responsable por el pago de cualquier servicio que no es un *gasto por servicios cubiertos*.
5. Cualquier servicio en el que otra cobertura sea primaria a Ambetter debe ser pagado primero por el pagador primario antes de considerar la cobertura de Ambetter.
6. Para cualquier atención no *necesaria desde el punto de vista médico*-ordenada por un tribunal para un diagnóstico médico/quirúrgico o de salud mental/trastorno por consumo de sustancias, a menos que lo exija la ley estatal.

Aún si no está específicamente excluido en este *contrato*, ningún beneficio será pagado por un servicio o suministro a menos que éste:

1. Sea administrado u ordenado por un *proveedor*; y
2. Sea *necesario desde el punto de vista médico* para el diagnóstico o tratamiento de una *lesión o enfermedad*, o esté cubierto bajo la provisión de Servicios de cuidados preventivos.

Los *gastos por servicios cubiertos* no incluirán, y ningún beneficio será proporcionado o pagado por cualquier cargo incurrido por:

1. Servicios o suministros que son proporcionados antes de la *fecha de vigencia* o después de la fecha de terminación de este *contrato*.
2. Cualquier porción de los cargos que excedan a los *gastos elegibles*.
3. Modificación de peso, o por tratamiento quirúrgico de la obesidad, inclusive alambrado de los dientes y todas las formas de *cirugía* de derivación gástrica, excepto en los casos específicamente cubiertos en la sección de Beneficios por Gastos Médicos Mayores del *contrato*.
4. Programas de pérdida de peso, inscripciones en gimnasios, equipo de ejercicio o programas de preparación de comidas.
5. Por reducción o aumento cosmético del seno, excepto para el tratamiento *necesario desde el punto de vista médico* de la disforia de género.
6. Reversión de procedimientos de esterilización y vasectomías.
7. Aborto, excepto en los casos descritos en la cláusula de Beneficios por Gastos Médicos y Quirúrgicos de la sección de Beneficios por Gastos Médicos Mayores.
8. Tratamiento de maloclusiones, trastornos de la articulación temporomandibular, o trastornos craneomandibulares, excepto como se describen en los *gastos por servicios cubiertos*.
9. Gastos por televisión, teléfono, o gastos para otras personas.
10. Asesoramiento para matrimonios, familias o niños para el tratamiento de disfunción en las relaciones prematrimoniales, matrimoniales, familiares, o de niños.
11. Consultas telefónicas entre proveedores, excepto para los que cumplen con la definición de *servicios de telesalud* o por no acudir a una cita programada.

12. Para servicios proporcionados fuera de una visita al *PCP*, cuando no se obtiene una *referencia* a través de su *PCP*, excepto en caso de emergencia, o según se especifica en otra parte de este *contrato*.
13. Períodos de espera por disponibilidad de un *profesional médico* cuando no se presta ningún tratamiento.
14. Gastos por *servicios dentales*, inclusive frenos por cualquier problema médico o dental, *cirugía* y tratamiento por *cirugía* oral, excepto lo dispuesto expresamente en la provisión de Beneficios Médicos y Quirúrgicos.
15. *Tratamiento cosmético*, excepto para *cirugía reconstructiva* para mastectomía o que esté relacionada a o sea después de una *cirugía* o una *lesión* por trauma, infección o enfermedades de la parte involucrada que estaba cubierta bajo el *contrato* o es realizada para corregir un defecto de nacimiento.
16. Para exámenes de salud mental y servicios que implican:
  - a. Servicios para pruebas psicológicas asociadas con la evaluación y diagnóstico de discapacidades de aprendizaje;
  - b. Consejería matrimonial;
  - c. Consejería prematrimonial;
  - d. Atención o análisis ordenados por el tribunal, o exigidos como condición de la libertad condicional o de la libertad vigilada. Se permitirán beneficios para los servicios que son *médicamente necesarios* y de otro modo estarían cubiertos por este *contrato*;
  - e. Prueba de aptitud, capacidad, inteligencia o interés;
  - f. Evaluación con el fin de mantener el empleo. Se permitirán los beneficios para los servicios que sean *médicamente necesarios* y que de otra manera estarían cubiertos por este *contrato*.
17. Cargos relacionados a, o en preparación de, trasplantes de tejidos u órganos, excepto que esté expresamente previsto bajo la provisión de servicios de trasplante.
18. Para *cirugía* refractiva de los ojos, cuando el propósito principal es corregir miopía, hipermetropía, o astigmatismo.
19. Mientras esté confinado principalmente para recibir *rehabilitación*, *cuidado supervisado*, cuidado educativo, o servicios de enfermería (a menos que esté expresamente previsto en este *contrato*).
20. Para terapia vocacional o recreativa.
21. Para anteojos, lentes de contacto, refracción ocular, terapia visual, o para cualquier examen o ajuste relacionado con estos dispositivos, excepto que esté expresamente previsto en este *contrato*.
22. Para tratamiento recibido fuera de los Estados Unidos, excepto para una emergencia médica mientras viaje hasta por un máximo de 90 días consecutivos.
23. Para *servicios no probados o tratamientos experimentales o de investigación*. El hecho que un *servicio no probado o tratamiento experimental o de investigación* sea el único tratamiento disponible para una enfermedad particular no resultará en beneficios si el procedimiento es considerado que es un *servicio no probado o tratamiento experimental o de investigación* para el tratamiento de esa enfermedad en particular.
24. Como resultado de una *lesión* o *enfermedad* que se origine de, o en el curso del empleo por sueldo o ganancia, si el *afiliado* está asegurado, o se requiere que esté asegurado, por el Seguro de compensación del trabajador en cumplimiento con la ley estatal o federal aplicable. Si usted entra en un acuerdo que renuncia al derecho del *afiliado* para recuperar beneficios médicos futuros bajo la ley de compensación del trabajador o el plan de seguros, esta exclusión todavía aplicará. En el caso que la compañía de seguros de compensación del trabajador niegue la cobertura por un reclamo de compensación laboral del *afiliado*, esta exclusión aún aplicará a menos que la negación sea apelada ante la agencia gubernamental apropiada y la negación sea respetada por esa agencia.
25. Para *cirugía* de reducción fetal.

26. Excepto que específicamente se identifique como un *gasto por servicio cubierto* bajo el *contrato*, servicios o gastos para tratamientos alternativos, inclusive acupresión, acupuntura, aromaterapia, hipnotismo, terapia de masaje, terapia de masajes y presiones, y otras formas de tratamiento alternativo como se define por la Oficina de medicina alternativa de los Institutos Nacionales de Salud.
27. Como resultado de cualquier *lesión* sufrida durante o debido a la participación, instrucción, demostración, guiar, o acompañar a otros en cualquiera de lo siguiente: deportes semiprofesionales o profesionales; deportes intercolegiales (no incluye deportes intramuros); carrera o prueba de velocidad de cualquier vehículo no motorizado o de transporte (si al *afiliado* se le paga por participar o dar instrucción); deportes de rodeo; equitación (si al *afiliado* se le paga por participar o dar instrucción); escalada en roca o montañismo (si al *afiliado* se le paga por participar o dar instrucción); o esquiando (si al *afiliado* se le paga por participar o dar instrucción).
28. Como resultado de cualquier *lesión* sufrida mientras opera, monta en, o desciende de cualquier tipo de aeronave si el *afiliado* es un piloto, funcionario, o el *afiliado* pertenece a la tripulación de dicha aeronave o proporciona o recibe alguna clase de capacitación o instrucciones, o de lo contrario tiene algunas funciones que requieran que él o ella esté a bordo en la aeronave.
29. Como resultado de cualquier *lesión* sufrida mientras se encuentra en una *instalación de tratamiento residencial*.
30. Para los siguientes puntos misceláneos (excepto cuando se requiere por la ley federal o estatal): fertilización in vitro, inseminación artificial, biorretroalimentación; cuidado o complicaciones resultantes de *servicios no cubiertos*; productos quelantes; atención domiciliaria; alimentos y suplementos alimenticios, excepto lo indicado en la provisión de Alimentos médicos; membresías a clubes de salud, a menos que se cubra lo contrario; kits de pruebas caseras, a menos que lo exija la *ley aplicable*; cuidado o servicios proporcionados para un padre biológico de un no *afiliado*; suplementos nutricionales o dietéticos; análisis de laboratorio premaritales; honorarios por procesamiento; *servicios de rehabilitación* para mejorar el rendimiento laboral, atlético, o recreativo; cuidado de rutina o electivo fuera del *área de servicio*; tratamiento de arañas vasculares; gastos de transporte, a menos que específicamente se describa en este *contrato*.
31. Servicios privados de enfermero(a) titulado(a) prestados a pacientes ambulatorios.
32. Análisis diagnósticos, procedimientos de laboratorio, revisiones o exámenes realizados con el fin de obtener, mantener o controlar el empleo.
33. Para cualquier uso medicinal y recreativo de cannabis o marihuana.
34. Instalaciones en vehículos (modificaciones) que pueden incluir, pero no se limitan a: dispositivos adaptados en los asientos, sustitución de asas de las puertas, dispositivos de elevación, extensiones del techo y dispositivos de sujeción de las sillas de ruedas.
35. *Acuerdo de subrogación*. Servicios de atención médica, incluidos los suministros y medicamentos relacionados con un Acuerdo de subrogación para una *madre sustituta*, inclusive a una *afiliada* que actúe como tal o que use los servicios de una *madre sustituta* que pueda o no estar *afiliada*, y a cualquier niño nacido como resultado de un *Acuerdo de subrogación*. Esta exclusión se aplica a todos los servicios de atención médica, suministros y medicamentos relacionados con un Acuerdo de subrogación, a una *madre sustituta* inclusive, pero sin limitarse a:
  - a. Atención prenatal;
  - b. Atención intraparto (o atención prestada durante el parto y el nacimiento);
  - c. Atención posparto (o atención para la *madre sustituta* después del parto);
  - d. Servicios de salud mental relacionados con el *acuerdo de subrogación*;
  - e. Gastos relacionados con el semen del donante, inclusive la recolección y preparación para la implantación;

- f. Los gametos o embriones del donante o el almacenamiento de los mismos relacionados con un *Acuerdo de subrogación*;
  - g. El uso de gametos o embriones congelados para lograr una futura concepción en un *Acuerdo de subrogación*;
  - h. Diagnóstico genético preimplantación relacionado con el *Acuerdo de subrogación*;
  - i. Toda complicación del niño o de la *madre sustituta* que resulte del *embarazo*; o
  - j. Cualquier otro servicio de atención médica, suministros y medicamentos relacionados con un *Acuerdo de subrogación*.
  - k. Todos y cada uno de los servicios de atención médica, suministros o medicamentos proporcionados a cualquier niño nacido de una *madre sustituta* como resultado de un *Acuerdo de subrogación* también están excluidos, excepto cuando el niño es el hijo adoptivo de un *afiliado* que posee un *contrato* activo con nosotros y / o el niño posee un *contrato* activo con nosotros al momento del nacimiento.
36. Para todos los servicios de atención médica obtenidos en *un centro de atención urgente* que sea un *proveedor que no pertenece a la red*.
37. Para los gastos, servicios y tratamientos de un especialista en naprapatía para las afecciones causadas por un tejido miofascial o conectivo contraído, lesionado, con espasmos, moretones o afectado de cualquier otra forma.
38. Para los gastos, servicios y tratamientos de un especialista en naturopatía para el tratamiento de prevención, autocuración y uso de terapias naturales.
39. Necesidad médica de servicios o suministros, en la medida en que dichos servicios o suministros se proporcionen como parte de un programa de cuidados paliativos en un hospicio.
40. Acupuntura.
41. Tratamiento asertivo comunitario (ACT, por sus siglas en inglés).
42. Obtención de sangre del cordón umbilical.

# TERMINACIÓN

## Terminación del contrato

Toda cobertura terminará al terminar este *contrato*. Este *contrato* terminará en la primera de las siguientes:

1. Falta de pago de primas cuando se deban, sujeto a la provisión de período de gracia en este *contrato*.
2. Por cualquier razón o evento de no renovación o cancelación como se señala en la provisión de Renovación Garantizada.
  - a. El último día de cobertura es el último día del mes siguiente al mes en el cual el aviso es enviado por nosotros a menos que usted solicite una fecha efectiva de terminación más temprana.
3. Para un *hijo elegible* que alcance el límite de edad de 26 años, cobertura bajo este *contrato* terminará a las 11:59 p.m. el último día del año en el cual el *hijo elegible* cumpla el límite de edad de 26 años.
  - a. La cobertura puede extenderse más allá del límite de edad para un *menor elegible dependiente* que no es capaz de tener un empleo que le permita mantenerse debido a su discapacidad mental o discapacidad física, y principalmente depende de usted para apoyo y mantenimiento.
4. Usted obtiene otra *cobertura esencial mínima*.

## Reembolso por cancelación

Le devolveremos cualquier prima pagada y no devengada debido a la terminación del *contrato*. Usted puede cancelar el *contrato* en cualquier momento informando por escrito a la entidad en la que se inscribió. Tal cancelación entrará en vigencia al recibirse, o en una fecha posterior especificada en el aviso. Si usted cancela, nosotros inmediatamente devolveremos cualquier porción sin usar de la prima pagada, pero en cualquier caso devolveremos la porción sin usar de la prima dentro de 30 días de calendario. La prima usada será calculada en base proporcional. La cancelación no perjudicará cualquier reclamación que se haya originado antes de la fecha efectiva de cancelación.

## Discontinuación

**Aviso de 90 días:** Si nosotros discontinuamos ofreciendo todos los *contratos* emitidos de esta manera, con el mismo tipo y nivel de beneficios, para todos los residentes del estado donde usted vive, nosotros le enviaremos a usted un aviso por escrito al menos 90 días de calendario antes de la fecha que nosotros discontinuemos la cobertura. A usted se le ofrecerá la opción de comprar cualquier otra cobertura en el mercado individual que nosotros ofrecemos en su estado al momento de la discontinuación de este *contrato*. Esta opción para comprar otra cobertura está disponible basada en una extensión garantizada sin tener en cuenta el estado de salud.

**Aviso de 180 días:** Si nosotros discontinuamos ofreciendo todos los *contratos* individuales en el mercado individual en el estado donde usted vive, nosotros le enviaremos a usted y al Comisionado de Seguros un aviso por escrito al menos 180 días de calendario antes de la fecha que nosotros dejemos de ofrecer y terminemos con todos los *contratos* individuales existentes en el mercado individual en el estado donde usted vive.

## Transferencia de cobertura

Si una persona deja de ser un *afiliado* debido a que esa persona ya no cumple con la definición de *afiliado dependiente* bajo el *contrato*, esa persona será elegible para continuación de cobertura. Si nos selecciona, nosotros continuaremos con la cobertura de esa persona bajo el *contrato* emitiendo un plan individual. La prima aplicable al nuevo *contrato* se determinará en base a la *residencia* de la persona que continuará con la cobertura. Todos los otros términos y condiciones del nuevo *contrato*,

como se apliquen a esa persona, serán los mismos que en este *contrato*, sujetos a cualquier requisito aplicable del estado donde esa persona reside. Cualquier *cantidad deducible* y límites máximos de beneficio se cumplirán bajo el nuevo contrato en la extensión cumplida bajo este *contrato* al momento que se emite la continuación de cobertura. (Si la cobertura original contiene un *deducible* familiar que debe cumplirse por todos los *afiliados* combinados, únicamente aquellos gastos incurridos por el *afiliado* que continua con la cobertura bajo el nuevo contrato se aplicarán hacia el cumplimiento de la *cantidad deducible* bajo el nuevo contrato.)

Si la cobertura del *afiliado* termina debido a cambio en el estado marital, a usted se le puede proporcionar la cobertura que más se aproxime a la cobertura del *contrato* que estaba en efecto antes del cambio de estado marital.

## Requisitos de notificación

Es su responsabilidad o la de su *afiliado dependiente* anterior notificarnos dentro de los 31 días de calendario de su divorcio legal o del matrimonio de su *afiliado dependiente*. Usted debe notificarnos de la dirección a donde deberá emitirse la continuación de cobertura de él/ella.

## Restablecimiento

Para cobertura comprada fuera del Mercado de Seguros de Salud, si su *contrato* vence debido a falta de pago de la prima, se puede restablecer, siempre que:

1. Nosotros recibamos de usted una solicitud por escrito para restablecimiento dentro de un año después de la fecha que la cobertura venció; y
2. La solicitud por escrito para restablecimiento está acompañada con el pago requerido de la prima.

Para cobertura comprada a través del Mercado de Seguros de Salud, el Mercado de Seguros de Salud deberá ser contactado para el restablecimiento.

La prima aceptada para el restablecimiento puede ser aplicada a un período durante el cual no se había pagado prima. El período por el cual se pueden requerir primas retrasadas no comenzará más de 60 días de calendario antes de la fecha de restablecimiento.

Las rescisiones de anulación aplicarán a las declaraciones hechas en la solicitud de restablecimiento, basadas en la fecha de restablecimiento.

Se pueden realizar cambios en su *contrato* con respecto al restablecimiento. Estos cambios se le enviarán a usted para que usted los adjunte a su *contrato*. En todos los demás aspectos, usted y nosotros tendremos los mismos derechos que antes de que su *contrato* venciera.



# RESPONSABILIDAD DE TERCEROS Y COORDINACIÓN DE BENEFICIOS

Como se usa aquí, el término “*terceros*” significa cualquier parte que es, o puede ser, o se afirma que es responsable de la *enfermedad* o *lesiones* de un *afiliado*. Dichas *lesiones* o *enfermedad* son referidas como “*lesiones por terceros*”. *Terceros* incluye cualquier parte actual, posible o potencialmente responsable del pago de gastos asociados con el cuidado o tratamiento de las *lesiones por terceros*, en la medida permitida por la ley de Texas.

Si una *enfermedad* o *lesión del afiliado* es causada por actos u omisiones de terceros, nosotros no cubriremos una *pérdida* en la medida que ésta sea pagada como parte de un acuerdo o resolución por cualquier *tercero*.

Si este plan proporciona beneficios bajo este *contrato* para un *afiliado* por gastos incurridos debido a *lesiones por terceros*, en ese caso Superior retiene el derecho de ser reembolsado por el costo total de todos los beneficios proporcionados por este plan en nombre del *afiliado* que están asociados con las *lesiones por terceros*. Los derechos de Superior de recuperar aplican a cualquier recuperación realizada por o en nombre del *afiliado* de cualquier recurso, inclusive, pero sin limitarse a:

1. Pagos realizados por un *tercero* o por cualquier compañía de seguros en nombre del *tercero*;
2. Cualquier pago o recompensa bajo una póliza de cobertura de motorista sin seguro o seguro insuficiente, si el *afiliado* o la *familia inmediata del afiliado* no pagó las primas por la cobertura;
3. Cualquier compensación laboral, o recompensa por discapacidad, o acuerdo;
4. Cobertura de pagos médicos bajo cualquier póliza automovilística, cobertura de pagos médicos por instalaciones o propietarios, o cobertura de seguro de instalaciones o propietarios; y
5. Cualquier otro pago de una fuente destinada a compensar a un *afiliado* por *lesiones por terceros*.

Al aceptar los beneficios bajo este plan, el *afiliado* específicamente reconoce el derecho de subrogación de Superior. Cuando este plan proporciona beneficios de atención médica por gastos incurridos debido a *lesiones por terceros*, el plan se subrogará en los derechos del *afiliado* de recuperar contra cualquier parte en la medida del costo completo de todos los beneficios proporcionados por este plan, en la medida permitida por la ley de Texas. Superior puede proceder contra cualquier parte con o sin consentimiento del *afiliado*.

Al aceptar los beneficios bajo este plan, el *afiliado* específicamente también reconoce el derecho de Superior de ser reembolsado. Este derecho de reembolso se adhiere, en la medida permitida por la ley de Texas, cuando este plan haya proporcionado beneficios de atención médica por gastos incurridos debido a *lesiones por terceros* y el *afiliado* o el representante del *afiliado* hayan recuperado cualquier cantidad de cualquier recurso en la medida permitida por la ley. Al proporcionar cualquier beneficio bajo este plan, a Superior se le concede una asignación de los activos de cualquier solución, decisión u otro pago recibido por usted en la medida por el costo total de todos los beneficios proporcionados por este plan. El derecho de reembolso de Superior es acumulativo con y no exclusivo del derecho de subrogación del plan, y Superior puede seleccionar ejercer cualquiera o ambos derechos de recuperación.

Como condición para nuestro pago, el *afiliado* o cualquier persona actuando en su nombre (inclusive, pero sin limitarse a, el tutor, representantes legales, patrimonio, o herederos) acuerda:

1. Cooperar completamente con nosotros para obtener información sobre la *pérdida* y su causa.
2. Informarnos inmediatamente por escrito de cualquier reclamo realizado o demanda presentada en nombre de un *afiliado* en relación con la *pérdida*.
3. Incluir la cantidad de beneficios pagados por nosotros en nombre de un *afiliado* en cualquier reclamo realizado contra cualquier *tercero*.
4. Que nosotros:
  - a. Tendremos un derecho de retención de todo dinero recibido por un *afiliado* en relación con la *pérdida* por la cual nosotros hayamos proporcionado o pagado en la medida permitida por la ley de Texas.
  - b. Podríamos dar aviso de que existe derecho de retención a cualquier agente o representante de *tercero* o *tercera parte*.
  - c. Tendremos el derecho a intervenir en cualquier demanda o acción legal para proteger nuestros derechos.
  - d. Tenemos la subrogación de todos los derechos del *afiliado* contra cualquier *tercero* en la medida permitida por la ley de Texas de los beneficios pagados en nombre del *afiliado*.
  - e. Podemos hacer valer ese derecho de subrogación independientemente del *afiliado*.
5. No tomar acciones que perjudiquen nuestros derechos de reembolso y subrogación. Esto incluye pero no se limita a, abstenerse de hacer cualquier acuerdo o recuperación el cual específicamente intenta reducir o excluir el costo total de todos los beneficios proporcionados por este plan en la medida permitida por la ley de Texas.
6. Firmar, fechar, y entregarnos todo documento que solicitemos que proteja nuestros derechos de reembolso y subrogación.
7. No resolver ningún reclamo o demanda contra *terceros* sin proporcionarnos una notificación por escrito dentro de 30 días de calendario previos a la resolución.
8. Reembolsarnos cualquier dinero recibido de cualquier *tercero*, en la medida permitida por la ley de Texas por beneficios que nosotros pagamos por la *lesión por terceros*, si se obtuvo por acuerdo, resolución, o de otra manera, y si el pago de *terceros* está designado expresamente como un pago por gastos médicos o no está designado expresamente como un pago por gastos médicos.
9. Nosotros podemos reducir otros beneficios bajo el *contrato* por las cantidades que un *afiliado* haya acordado reembolsarnos.

Nosotros tenemos el derecho a ser reembolsados en su totalidad independientemente de si el *afiliado* es totalmente compensado o no por cualquier recuperación recibida de algún *tercero* por acuerdo, resolución, o de otra manera.

Podemos recuperar el costo total de todos los beneficios proporcionados conforme a este plan sin tener en cuenta cualquier reclamación de falta por parte del *afiliado*, ya sea por negligencia comparativa o de otra manera.

En el caso de una recuperación de terceros, nosotros pagaremos los honorarios del abogado o costos asociados con el reclamo del *afiliado* o demanda, únicamente en la medida requerida por la ley de Texas a menos que se acuerde de otra manera.

Si surge una disputa por la cantidad que un *afiliado* debe reembolsarnos, el *afiliado* (o el tutor, representantes legales, patrimonio, o herederos del *afiliado*) acepta colocar suficientes fondos en una cuenta de garantía o fideicomiso para satisfacer la cantidad de retención máxima declarada por nosotros hasta que se resuelva la disputa.

## Coordinación de los beneficios de este contrato con otros beneficios

La provisión de Coordinación de beneficios (COB, siglas en inglés), aplica cuando una persona tiene cobertura de atención médica bajo más de un plan. Plan se define más abajo.

El orden de las normas de determinación de beneficios rige el orden en que cada plan pagará un reclamo por beneficios. El plan que paga primero se llama plan primario. El plan primario debe pagar beneficios de acuerdo con sus términos de la póliza sin tomar en cuenta la posibilidad que otro plan pueda cubrir algunos gastos. El plan que paga después del plan primario es el plan secundario. El plan secundario puede reducir los beneficios que paga de manera que los pagos de todos los planes equivalgan al 100 por ciento del total de gastos permitidos.

### Definiciones

1. Un “plan” es cualquiera de los siguientes que proporcione beneficios o servicios para cuidado o tratamiento médico o dental. Si se usan contratos separados para proporcionar cobertura coordinada para los afiliados de un grupo, los contratos separados se consideran parte del mismo plan y no hay COB entre esos contratos separados.
  - a. El plan incluye: pólizas de seguros contra accidente y de salud, grupal, global, o de franquicia, excepto cobertura de protección de ingresos por discapacidad; evidencia de cobertura de organización para el mantenimiento de la salud grupal e individual; pólizas individuales de seguro de salud y accidente; planes de beneficio individual y grupal de proveedor preferido y *planes de beneficio de proveedor exclusivo*; contratos de seguro grupal, contratos de seguro individual y contratos de suscriptor que pagan o reembolsan por el costo de cuidado dental; componentes de atención médica de contratos de cuidado a largo plazo individual y grupal; cobertura de beneficios limitados que no es emitida para suplementar pólizas vigentes individuales o grupales; acuerdos no asegurados de cobertura grupal o de tipo grupal; la cobertura de beneficios médicos en contratos de seguro de automóviles; y beneficios de Medicare u otras agencias gubernamentales, según lo permitido por la ley.
  - b. El plan no incluye: cobertura de protección de ingresos por discapacidad; Texas Health Insurance Pool; cobertura de Seguro de compensación del trabajador; cobertura de compensación por confinamiento en *hospital* u otra cobertura de compensación establecida; cobertura de enfermedad especificada; cobertura de beneficio suplementario; cobertura sólo por accidente; cobertura por accidente especificado; cobertura tipo accidente escolar que cubre a estudiantes sólo por accidentes, inclusive *lesiones* atléticas, ya sea en base a “24 horas” o de “ida y vuelta de la escuela”; los beneficios proporcionados en contratos de seguro de cuidado a largo plazo para servicios no médicos, por ejemplo, cuidado personal, cuidado diurno para adultos, servicios de ama de casa, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, *cuidado de relevo*, y *cuidado supervisado* o por contratos que pagan un beneficio diario establecido sin relación a gastos incurridos o la recepción de servicios; pólizas suplementarias de Medicare; un plan estatal bajo Medicaid; un plan gubernamental que por ley proporciona beneficios que exceden a aquellos de cualquier plan de seguro privado; u otro plan no gubernamental; o una póliza de seguro de salud y accidente individual que está diseñada para integrarse plenamente con otras pólizas a través de un *deducible variable*.

Cada contrato de cobertura conforme a (a)(1) o (a)(2) es un plan separado. Si un plan tiene dos partes y las normas de COB se aplican sólo a una de ellas, cada una de las partes se considera un plan separado.

“Este plan” significa, en una provisión de COB, la parte del *contrato* que proporciona los beneficios de atención médica para la cual la provisión de COB aplica y la cual puede ser

reducida debido a los beneficios de *otros planes*. Cualquier otra parte del *contrato* que proporciona servicios de atención médica está separada de este plan. Un *contrato* puede aplicar a una provisión de COB para ciertos beneficios, tales como beneficios dentales, coordinación únicamente con beneficios similares, y puede aplicar a otras provisiones COB separadas para coordinar otros beneficios.

El orden de las normas de determinación de beneficios determina si este plan es un plan primario o un plan secundario cuando la persona tiene cobertura de atención médica bajo más de un plan. Cuando este plan es primario, éste determina pago por sus beneficios primero antes que para aquellos de cualquier *otro plan* sin considerar ningún otro beneficio del plan. Cuando este plan es secundario, éste determina sus beneficios después de aquellos de otro plan y puede reducir los beneficios que paga de manera que todos los beneficios del plan sean igual al 100 por ciento del total de gastos permitidos.

2. “Gasto permitido” es un gasto de atención médica, inclusive *deducibles*, *coaseguro*, y *copagos*, que está cubierto al menos en parte por cualquier plan de cobertura de la persona. Cuando un plan proporciona beneficios en la forma de servicios, el valor en efectivo razonable de cada servicio será considerado un gasto permitido y un beneficio pagado. Un gasto que no está cubierto por ningún plan de cobertura de la persona no es un gasto permitido. Además, cualquier gasto que un *proveedor* de atención médica o *médico* por ley, o de acuerdo con un acuerdo contractual, tiene prohibido cobrar a un *afiliado* cubierto no es un gasto permitido. Los siguientes son ejemplos de gastos que no son gastos permitidos:
  - a. La diferencia entre el costo de una habitación de *hospital* semiprivada y una habitación de *hospital* privada no es un gasto permitido, a menos que uno de los planes proporcione cobertura para gastos de *habitación* en *hospital* privada.
  - b. Si una persona está cubierta por dos o más planes que no han negociado honorarios y calculan sus pagos de beneficios basándose en los honorarios usuales y acostumbrados, las cantidades permitidas o la metodología de reembolso del programa de valor relativo, u otra metodología de reembolso similar, cualquier cantidad en exceso de la cantidad de reembolso más alta para un beneficio específico no es un gasto permitido.
  - c. Si una persona está cubierta por dos o más planes que proporcionan beneficios o servicios en base a honorarios negociados, una cantidad en exceso de la más alta de los honorarios negociados no es un gasto permitido.
  - d. Si una persona está cubierta por un plan que no ha negociado honorarios y que calcula sus beneficios o servicios basándose en honorarios usuales y acostumbrados, *cantidades facturadas*, metodología de reembolso de programa de valor relativo, u otra metodología de reembolso similar, y otro plan que proporciona sus beneficios o servicios basándose en honorarios negociados, el arreglo de pago del plan primario debe ser el gasto permitido para todos los planes. Sin embargo, si el *proveedor* de atención médica o *médico* tiene contrato con el plan secundario para proporcionar el beneficio o servicio por un honorario negociado específico o una cantidad de pago que es diferente al arreglo de pago del plan primario, y si el contrato del *proveedor* de atención médica o *médico* lo permite, el honorario o pago negociado debe ser un gasto permitido usado por el plan secundario para determinar sus beneficios.
  - e. La cantidad de cualquier reducción de beneficios por el plan primario porque un *afiliado* cubierto no ha cumplido con las provisiones del plan no es un gasto permitido. Ejemplos de estos tipos de provisiones del plan incluyen segundas opiniones quirúrgicas, *autorización previa* de admisiones, y arreglos con el *médico* y *proveedor* de atención médica preferidos.
  - f. Cuando un *afiliado* también es un beneficiario de Medicare, y Medicare es primario, la cantidad autorizada, es la *cantidad autorizada* de Medicare.

3. “*Cantidad facturada*” es la cantidad de un *cargo facturado* que una compañía de seguros determina a ser cubierta por servicios proporcionados por un *proveedor o médico que no pertenece a la red*. La *cantidad permitida* incluye el pago de la compañía de seguros y cualquier cantidad *deducible, copago, o coaseguro* aplicable por el cual el *afiliado* es responsable.
4. “Plan de panel cerrado” es un plan que proporciona beneficios de atención médica para *afiliados* cubiertos principalmente en la forma de servicios a través de un panel de *proveedores y médicos* de atención médica que tienen contrato con o son empleados por el plan, y que excluye la cobertura por servicios proporcionados por otros *proveedores* de atención médica y *médicos*, excepto en casos de emergencia o referencia por un miembro del panel.
5. “Padre con custodia” es el padre con el derecho para designar la *residencia* primaria de un niño por una orden de tribunal bajo el Código de Familia de Texas, u otra *ley aplicable*, o en ausencia de una orden de tribunal, es el padre con quien el niño reside más de la mitad del año de calendario, excluyendo cualquier visita temporal.

## Orden de las normas de determinación de beneficios

Cuando una persona está cubierta por dos o más planes, las normas para determinar el orden de pagos de beneficios es el siguiente:

1. El plan primario paga o proporciona sus beneficios de acuerdo con sus términos de cobertura y sin relación con los beneficios bajo *otro plan*.
2. Excepto como se estipula en (c), un plan que no contiene una provisión de COB que sea consistente con este *contrato* es siempre primario a menos que las provisiones de ambos planes establezcan que el plan de cumplimiento es primario.
3. La cobertura que se obtiene en virtud de la membresía en un grupo que está diseñado para suplementar una parte de un paquete de beneficios básicos, y estipula que esta cobertura suplementaria debe exceder a cualquier otra parte del plan proporcionado por el titular del contrato. Ejemplos de estos tipos de situaciones son coberturas médicas mayores que están superpuestas sobre los beneficios quirúrgicos y hospitalarios del plan base, y las coberturas del tipo de seguro que están escritas en relación con un plan de panel cerrado para proporcionar beneficios fuera de la red.
4. Un plan puede considerar los beneficios pagados o proporcionados por otro plan al calcular pago de sus beneficios sólo cuando éste es secundario a ese *otro plan*.
5. Si el plan primario es un plan de panel cerrado y el plan secundario no lo es, el plan secundario debe pagar o proporcionar beneficios como si fuere el plan primario cuando un *afiliado* cubierto usa un *proveedor* de atención médica o *médico* no contratado, excepto por servicios de emergencia o referencias *autorizadas* que son pagadas o proporcionadas por el plan primario.
6. Cuando múltiples contratos proporcionan cobertura coordinada son tratados como un solo plan bajo este subcapítulo, esta sección aplica sólo al plan como un todo, y la coordinación entre los contratos componentes es regida por los términos de los contratos. Si más de una compañía de seguros paga o proporciona beneficios bajo el plan, la compañía de seguros designada como primaria dentro del plan debe ser responsable por el cumplimiento del plan con este subcapítulo.
7. Si una persona está cubierta por más de un plan secundario, el orden de las normas de determinación de beneficios de este subcapítulo decide el orden en el cual los beneficios de los planes secundarios son determinados en relación entre sí. Cada plan secundario debe tomar en consideración los beneficios del plan primario o planes y beneficios de cualquier *otro plan* que, bajo las normas de este *contrato*, tiene sus beneficios determinados antes de aquellos de ese plan secundario.

8. Cada plan determina su orden de beneficios usando la primera de las siguientes normas que aplique.
- a. Dependiente o no dependiente. El plan que cubre a la persona de otra forma que no es como un dependiente, por ejemplo como un empleado, *afiliado*, titular del contrato, suscriptor, o jubilado, es el plan primario, y el plan que cubre a la persona como un dependiente es el plan secundario. Sin embargo, si la persona es un beneficiario de Medicare y, como resultado de la ley federal, Medicare es secundario al plan que cubre a la persona como un dependiente, y primario para el plan que cubre a la persona en otra forma que no es un dependiente, entonces el orden de beneficios entre los dos planes se invierte de manera que el plan que cubre a la persona como un empleado, *afiliado*, titular del contrato, suscriptor, o jubilado es el plan secundario y el *otro plan* es el plan primario. Un ejemplo incluye un empleado jubilado.
  - b. Hijo dependiente cubierto bajo más de un plan. A menos que haya una orden judicial que indique lo contrario, los planes que cubren a un hijo dependiente deben determinar el orden de beneficios usando las siguientes normas que apliquen.
    - i. Para un hijo dependiente cuyos padres están casados o viven juntos, independientemente si alguna vez han estado casados:
      - 1) El plan del padre cuya fecha de cumpleaños ocurre primero en el año de calendario es el plan primario; o
      - 2) Si ambos padres tienen la misma fecha de cumpleaños, el plan que ha cubierto al padre durante más tiempo, es el plan primario.
    - ii. Para un hijo dependiente cuyos padres están divorciados, separados, o no viven juntos, independientemente si alguna vez han estado casados:
      - 1) Si un tribunal establece que uno de los padres es el responsable por los gastos de atención médica o cobertura de salud del hijo y el plan de ese padre conoce actualmente esos términos, ese es el plan primario. Si el padre con responsabilidad no tiene cobertura de atención médica para los gastos de atención médica del menor dependiente, y el *cónyuge tiene*, en ese caso el plan del *cónyuge* es el plan primario. Esta norma aplica a los años del plan que comenzaron después que al plan se le notifica el decreto del tribunal.
      - 2) Si un tribunal establece que ambos padres son responsables por los gastos de atención médica o cobertura de salud del hijo dependiente, las provisiones de (h)(2)(A) deben determinar el orden de beneficios.
      - 3) Si un tribunal establece que los padres tienen custodia compartida sin especificar que uno de los padres tiene responsabilidad por los gastos de atención médica o cobertura de salud del hijo dependiente, las provisiones de (h)(2)(A) deben determinar el orden de beneficios.
      - 4) Si no hay orden de tribunal designando responsabilidad por los gastos de atención médica o cobertura de salud del hijo dependiente, el orden de beneficios para el hijo es el siguiente:
        - a) el plan que cubre es el del padre que tiene la custodia;
        - b) el plan que cubre al *cónyuge* del padre que tiene la custodia;
        - c) el plan que cubre al padre que no tiene la custodia; luego;
        - d) el plan que cubre al *cónyuge* del padre que no tiene la custodia.
    - iii. Para un menor dependiente cubierto bajo más de un plan de individuos que no son los padres del menor, las provisiones de (h)(2)(A) o (h)(2)(B) deben determinar el orden de beneficios como si estos individuos fueran los padres del menor.
    - iv. Para un hijo dependiente que tiene cobertura bajo cualquiera o ambos planes de los padres, y tiene su propia cobertura como un dependiente bajo el plan del *cónyuge*, (h)(5) aplica.
    - v. En el caso que la cobertura del hijo dependiente bajo el plan del *cónyuge* comenzó en la misma fecha que la cobertura del hijo dependiente bajo uno o ambos planes

de los padres, el orden de beneficios debe ser determinado aplicando la norma de la fecha del cumpleaños en (h)(2)(A) para el padre del hijo dependiente y para el *cónyuge* del dependiente.

- c. Empleado activo, jubilado, o despedido. El plan que cubre a una persona como empleado activo, es decir un empleado que no está despedido, ni jubilado, es el plan primario. El plan que cubre a esa misma persona como empleado jubilado o despedido es el plan secundario. Lo mismo sucedería si una persona es un dependiente de un empleado activo y esa misma persona es un dependiente de un empleado jubilado o despedido. Si el plan que cubre a la misma persona como un empleado jubilado o despedido, o como un dependiente de un empleado jubilado o despedido no tiene esta norma, y como resultado, el plan no acepta el orden de beneficios, esta norma no aplica. Esta norma no aplica si (h)(1) puede determinar el orden de beneficios.
- d. COBRA o Continuación de cobertura por el estado. Si una persona cuya cobertura es proporcionada bajo COBRA o bajo un derecho de continuación proporcionado por el estado u otra ley federal, está cubierto bajo otro plan, el plan que cubre a la persona como un empleado, afiliado, suscriptor, o jubilado o cubre a la persona como un dependiente de un empleado, afiliado, suscriptor, o jubilado es el plan primario, y COBRA, u otra continuación de cobertura estatal o federal es el plan secundario. Si el otro plan no tiene esta norma, y como resultado, el plan no acepta el orden de beneficios, esta norma no aplica. Esta norma no aplica si (h)(1) puede determinar el orden de beneficios.
- e. La cobertura de mayor o menor duración. El plan que ha cubierto a la persona por el período de tiempo más prolongado es el plan primario, y el plan que ha cubierto a la persona por el período de tiempo más corto es el plan secundario.
- f. Si las normas precedentes no determinan el orden de beneficios, los gastos permitidos deben ser compartidos por igual entre los planes que cumplan con la definición de plan. Además, este plan no pagará más que lo que hubiera pagado si fuera el plan primario.

## Efecto en los beneficios de este plan

1. Cuando este plan es secundario, podría reducir sus beneficios para que el total de beneficios pagados o proporcionados por todos los planes no sean más que el total de gastos permitidos. Para determinar la cantidad a ser pagada por cualquier reclamación, el plan secundario calculará los beneficios que debería haber pagado en ausencia de otra cobertura de atención médica y aplicará esa cantidad calculada a cualquier gasto permitido bajo este plan que no esté pagado por el plan primario. El plan secundario podría entonces reducir su pago por la cantidad para que, cuando se combine con la cantidad pagada por el plan primario, el total de beneficios pagados o proporcionados por todos los planes por el reclamo sea igual al 100 por ciento del total de gastos permitidos para ese reclamo. Además, el plan secundario debe abonar a su *deducible* del plan cualquier cantidad que éste podría haber abonado a su *deducible* en ausencia de otra cobertura de atención médica.
2. Cuando un *afiliado* es también un beneficiario de Medicare, este plan es secundario. En ese caso, el gasto autorizado es reducido para reflejar la *cantidad autorizada* por Medicare. En ningún momento deberá la *cantidad autorizada* de este plan exceder lo que el plan debería pagar si fuera el plan primario. Los *afiliados* ya no pueden ser elegibles para recibir un subsidio de prima para el plan del Mercado de Seguros de Salud una vez la cobertura de Medicare entre en vigencia.
3. Si una persona cubierta está afiliada a dos o más planes de panel cerrado y si, por cualquier razón, incluye la provisión de servicio por un *proveedor* fuera del panel, los beneficios no son pagaderos por un plan de panel cerrado, COB no debe aplicar entre ese plan y otros planes de panel cerrado.

## **Cumplimiento con las leyes federales y estatales respecto a la información confidencial**

Ciertos hechos sobre los servicios y cobertura de la atención médica se necesitan aplicar a estas normas de COB y para determinar los beneficios pagaderos bajo éste y *otros planes*. Este plan cumplirá con las leyes federales y estatales respecto a la información confidencial con el fin de aplicar estas normas y determinar los beneficios pagaderos bajo este plan y *otros planes* que cubren los beneficios que la persona reclama. Cada persona que reclama beneficios bajo este plan debe proporcionar al plan cualquier información necesaria para aplicar estas normas y determinar beneficios.

## **Facilidad de pago**

Un pago realizado bajo otro plan puede incluir una cantidad que debería haber sido pagada bajo este plan. De ser así, este plan podría pagar la cantidad a la organización que realizó ese pago. Esa cantidad entonces será tratada como si fuera un beneficio pagado bajo este plan. Este plan no tendrá que pagar esa cantidad otra vez. El término "pago realizado" incluye proporcionar beneficios en la forma de servicios, en cuyo caso "pago realizado" significa el valor efectivo razonable de los beneficios proporcionados en la forma de servicios.

## **Derecho de recuperación**

Si la cantidad de pagos realizados por este plan es más de lo que debería haber pagado bajo esta provisión de COB, éste puede recuperar el exceso de una o más de las personas a quien se le haya pagado o para quien haya pagado, o cualquier otra persona u organización que pueda ser responsable por los beneficios o servicios proporcionados para el *afiliado* cubierto. La "cantidad de los pagos realizados" incluye el valor en efectivo razonable de cualquier beneficio proporcionado en la forma de servicios.



# REEMBOLSO DE RECLAMACIÓN DEL AFILIADO

## Aviso de reclamación

Debemos recibir el aviso de reclamación dentro de un plazo de 30 días de calendario a partir de la fecha en que comenzó la *pérdida* o tan pronto como sea razonablemente posible. Nosotros debemos recibir una solicitud para reembolso a través de la recepción de una reclamación dentro de 90 días de la fecha de servicio.

## Presentación de reclamos

Los *proveedores* normalmente presentarán los reclamos en su nombre, pero a veces es posible que tenga que pagar por un *servicio cubierto* y presentar un reclamo de reembolso. Esto puede suceder si su proveedor no tiene contrato con nosotros.

Si ha pagado por los servicios que acordamos cubrir, puede solicitar el reembolso de la cantidad que pagó, menos cualquier *copago* o *costo compartido* que sea su responsabilidad financiera.

Para solicitar el reembolso de un *servicio cubierto*, necesita una copia del reclamo detallado del *proveedor*. También necesita presentar una copia del formulario de reclamo de reembolso del afiliado publicado en [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) bajo "Recursos para afiliados". Envíenos toda la documentación a la siguiente dirección:

Ambetter from Superior HealthPlan  
Attn: Claims Department- Member Reimbursement  
P.O. Box 5010  
Farmington, MO 63640-3800

Después de recibir su reclamo, le haremos saber que lo hemos recibido, comenzaremos una investigación y solicitaremos todos los elementos necesarios para resolver el reclamo. Esto se tarda aproximadamente 15 días de calendario o menos.

Le avisaremos, por escrito, que hemos aceptado o rechazado su reclamo para su procesamiento dentro de los 15 días de calendario posteriores a la recepción de todos los documentos necesarios para resolver su reclamo. Si aceptamos su reclamo, haremos el pago dentro de cinco días hábiles después de informarle del pago de su reclamo. Si rechazamos su reclamo, le explicaremos la razón por la que se rechaza su reclamo. Si no podemos llegar a una decisión sobre su reclamo dentro de 15 días de calendario, le informaremos y explicaremos por qué necesitamos tiempo adicional, y tomaremos nuestra decisión de aceptar o rechazar su reclamo a más tardar el día 45 de calendario después de nuestro aviso sobre el retraso para reclamos en papel o a más tardar el día 30 después de nuestro aviso sobre el retraso para reclamos electrónicos.

## Formularios de reclamación

La compañía de seguros al recibir un aviso de reclamación, proporcionará al reclamante los formularios usualmente proporcionados por la compañía de seguros para presentar *prueba de pérdida*. Si los formularios no se proporcionan antes del día 16 de calendario después de la fecha del aviso, se considerará que el reclamante ha cumplido con los requisitos de este *contrato* como *prueba de pérdida* en presentarlo, dentro del tiempo establecido en el *contrato* para presentar prueba de pérdida, prueba escrita que cubre la ocurrencia, el carácter, y la extensión de la pérdida por la cual se hace la reclamación.

## **Sin asignación**

La cobertura, los derechos, privilegios y beneficios proporcionados bajo este *contrato* no son asignables por usted ni por nadie que actúe en su nombre, excepto a un *médico* u otro *proveedor* de atención médica. Cualquier asignación o pretendida asignación de cobertura, derechos, privilegios y beneficios proporcionados bajo este *contrato* que usted puede proporcionar o ejecutar en favor de cualquier *hospital* o de cualquier otra persona, o entidad aparte de un *médico* u otro *proveedor* de atención médica se considerará nula y sin valor, y no impondrá ninguna obligación sobre nosotros.

## **Sin beneficiarios terceros**

Este *contrato* no pretende, ni tampoco, crea u otorga ningún derecho en favor de ningún *tercero*, inclusive pero sin limitarse a cualquier *hospital*, *proveedor* o profesional médico que le proporcione servicios a usted, y este *contrato* no deberá interpretarse como que brinda ningún derecho de beneficiarios *terceros*.

# PROCEDIMIENTOS DE QUEJA Y APELACIÓN

## Proceso de queja

“*Queja*” significa cualquier insatisfacción expresada por usted oralmente o por escrito ante nosotros con cualquier aspecto de nuestra operación, inclusive pero sin limitarse a:

1. Insatisfacción con la administración del plan;
2. Procedimientos relacionados con la revisión o *apelación* de una *determinación adversa*;
3. La negación, reducción, o terminación de un servicio por razones no relacionadas con necesidad médica;
4. La forma en que se proporciona un servicio; o
5. Decisiones de desafiliación.

Un *afiliado* tiene 180 días de calendario desde la fecha del incidente para presentar una *queja*. Las *quejas* se consideran estándar a menos que sean con respecto a una emergencia o negación de estadía por hospitalización continuada, en cuyo caso se considerarán aceleradas.

Si usted nos notifica oralmente o por escrito de una *queja*, nosotros, a más tardar el quinto día laborable después de la fecha de recepción de la *queja*, le enviaremos a usted una carta de acuse de recibo de la fecha que recibamos su *queja*. Si la *queja* se recibió oralmente, nosotros incluiremos un formulario de queja de una página para que la llene y nos la devuelva para la pronta resolución de la *queja*.

Usted debe enviar su *queja* por escrito a:

Ambetter from Superior HealthPlan  
ATTN: Complaints Department  
5900 E. Ben White Blvd.  
Austin, TX 78741  
Fax: 1-866-683-5369

Después de recibir de usted la *queja* escrita u oral, nosotros investigaremos y le enviaremos a usted una carta con nuestra resolución. El tiempo total de acuse de recibo, investigación y resolución de una *queja* estándar no excederá los 30 días de calendario después de la fecha que nosotros recibamos su *queja*.

Para las *quejas* orales recibidas y no confirmadas por escrito, nosotros investigaremos el problema como mejor práctica y le comunicaremos los hallazgos verbalmente.

Una *queja* acelerada con respecto a una emergencia o negación de estadía por hospitalización continuada será resuelta en un día laborable de la recepción de *su queja*. La investigación y la resolución se concluirán de acuerdo con la urgencia médica de su estado de salud y le enviaremos una carta con nuestra resolución en un plazo de tres días laborables.

Usted puede usar el proceso de *apelación* para resolver una disputa con respecto a la resolución de su *queja*.

## Apelaciones de quejas

1. Si la *queja* no se resuelve a su satisfacción, usted tiene el derecho de presentarse personalmente ante el panel de apelación de quejas donde usted normalmente recibe los servicios de atención médica, a menos que usted acepte acudir a otra dirección; o enviar una queja por escrito al panel de apelación de quejas. Nosotros completaremos el proceso de *apelaciones* a más tardar 30 días de calendario después de la fecha que se recibe la solicitud de *apelación*, excepto con respecto a las *apelaciones* relacionadas con las emergencias en curso o la denegación de la continuación de las hospitalizaciones, que se concluirán de

acuerdo con la urgencia médica del caso, pero en ningún caso para exceder un día laborable después de su solicitud de *apelación*.

2. Nosotros le enviaremos a usted una carta de acuse de recibo a más tardar el quinto día laborable después de la fecha que se recibe la solicitud de *apelación*.
3. Nosotros nombramos a los miembros del panel de apelación de quejas, quienes nos informarán la resolución de la disputa. El panel de apelación de quejas deberá estar formado por un número igual de personas de nuestro personal, *proveedores* y *afiliados*. Un miembro del panel de apelación de quejas no puede haber estado anteriormente involucrado en la decisión en disputa.
4. A más tardar el quinto día laborable antes de la reunión programada del panel, a menos que usted haya aceptado lo contrario, nosotros le proporcionaremos a usted o a su representante designado:
  - a. Toda documentación a ser presentada ante el panel por nuestro personal;
  - b. La especialización de cualquier *proveedor(es)* consultado(s) durante la investigación; y
  - c. El nombre y afiliación de cada uno de nuestros representantes en el panel.
5. Usted o su representante designado si usted es un menor o discapacitado, tiene derecho a:
  - a. Presentarse personalmente ante el panel de apelación de quejas;
  - b. Presentar testimonio alternativo de experto; y
  - c. Solicitar la presencia de e interrogar a cualquier persona responsable de haber realizado la determinación anterior que resultó en la *apelación*.
6. La investigación y resolución de *apelaciones* relacionadas con emergencias en curso o denegación de continuación de estadía en el hospital deberán concluirse de acuerdo con la urgencia médica del caso pero en ningún momento exceder un día laborable después de su solicitud de *apelación*.
7. Debido a la emergencia en curso o continuación de estadía en el *hospital*, y a su solicitud, nosotros proporcionaremos, en lugar de un panel de apelación de quejas, una revisión por un *proveedor* que no ha revisado previamente el caso y tiene la misma o similar especialidad que típicamente controla el problema médico, el procedimiento o tratamiento en discusión para revisar la *apelación*.
8. El aviso de nuestra decisión final de la *apelación* debe incluir una declaración de la determinación médica específica, base clínica y criterios contractuales usados para alcanzar la decisión final.

## **Apelación de una determinación adversa**

Una "*determinación adversa*" es una decisión tomada por nosotros o nuestro Agente de revisión de la utilización de que los servicios de atención médica proporcionados o que se propone proporcionar a usted no son necesarios o apropiados *desde el punto de vista médico*.

Si usted, su representante designado, o su *proveedor* oficial no están de acuerdo con la *determinación adversa*, usted, su representante designado o su *proveedor* pueden apelar la *determinación adversa* en forma oral o por escrito. Un *afiliado* tiene 180 días de calendario a partir de la recepción de la notificación de una *determinación adversa* para presentar una *apelación*.

Para una *apelación* estándar, nosotros daremos acuse de recibo de su apelación dentro de los cinco días laborables después de recibir la *apelación* por escrito de la *determinación adversa*, nosotros o nuestro Agente de revisión de la utilización le enviará a usted, a su representante designado o a su *proveedor*, una carta haciendo notar la fecha de recepción de la *apelación*. La carta también incluirá una lista de documentos que usted, su representante designado o su *proveedor* deberán enviarnos o a nuestro Agente de revisión de la utilización para la *apelación*. La *apelación* se resolverá a más tardar 30 días de calendario después de la fecha que nosotros o nuestro Agente de revisión de la utilización reciba la *apelación*.

Si usted, su representante designado o su *proveedor* oralmente apelan la *determinación adversa*, nosotros o nuestro Agente de revisión de la utilización le enviará a usted, su representante designado o su *proveedor* un formulario de apelación de una página. No se requiere que usted devuelva el formulario completado, pero lo alentamos a que lo haga porque nos ayudará a resolver su *apelación*.

Las *apelaciones* aceleradas de *determinaciones adversas* que incluyen emergencias en curso o negación de continuación de estadía en el *hospital*, negación de *medicamentos de venta con receta*, infusiones intravenosas o una excepción al protocolo de terapia escalonada denegada se resolverán a más tardar un día hábil, o 72 horas, lo que sea menos, una vez recibida su solicitud.

Con respecto a la revisión retrospectiva de la utilización, si se necesita tiempo adicional debido a asuntos que están fuera de nuestro control, se le informará a usted o a su representante designado antes del trigésimo (30) día de calendario con las razones específicas por las que se necesita el tiempo adicional y el tiempo adicional no será mayor de 15 días de calendario.

Usted también puede solicitar una *apelación* acelerada para una negación de atención urgente. Responderemos a su *apelación* de atención urgente en el plazo de un día laborable o de 72 horas, lo que sea menor, una vez recibida su solicitud. Usted puede solicitar una *apelación* acelerada para atención urgente si:

1. Usted piensa que la denegación podría seriamente dañar su vida o salud.
2. Su *proveedor* piensa que usted experimentará dolor intenso sin la atención o tratamiento denegado.

## Revisión externa

Si la *apelación* de la *determinación adversa* es denegada (incluida la denegación de un tratamiento *experimental* o en *fase de investigación*), usted o su representante designado tiene el derecho de solicitar una revisión externa de esa decisión. La organización de revisión externa no está afiliada con nosotros ni con nuestro Agente de revisión de la utilización. También puede solicitar una revisión externa sin completar primero una *apelación* interna si sus derechos de *apelación* interna ya se han agotado.

En circunstancias que implican una afección que pone en peligro la vida, *servicios de emergencia*, *afiliados* hospitalizados, denegación de *medicamentos con receta*, infusiones intravenosas, una denegación de excepción al protocolo de terapia escalonada, usted, su representante designado o su *proveedor* tienen derecho a una revisión externa inmediata sin tener que cumplir con los procedimientos para *apelaciones* internas de *determinaciones adversas*.

Usted o su representante asignado puede solicitar una revisión externa estándar dentro de cuatro meses después de la fecha que usted reciba el aviso final de la determinación de *apelación* interna. Su solicitud deberá ser presentada directamente a la organización de revisión externa, y usted debe proporcionar la siguiente información: nombre y dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico, si la solicitud es urgente o estándar, un Formulario de Designación de Representante completado si alguna persona lo presenta en su nombre, y una descripción breve de la razón por la que usted no está de acuerdo con nuestra decisión. Cuando la organización de revisión externa complete su revisión y emita su decisión, nosotros acataremos la decisión.

El procedimiento de *apelación* descrito arriba no prohíbe que usted busque otros desagrazos apropiados, inclusive medidas cautelares, sentencia declaratoria, u otro desagrazo disponible mediante la ley, si usted piensa que el requisito de completar el proceso de *apelación* y revisión pone a su salud en grave peligro.

## Apelación acelerada y Revisión interna acelerada simultáneas

En el caso de una *apelación* relacionada con la atención urgente, usted o su representante autorizado también pueden solicitar una revisión interna acelerada. La solicitud de *apelación* interna acelerada puede ser presentada oralmente o por escrito por el *afiliado* o su representante autorizado; y toda la información necesaria, incluida la determinación de beneficios del plan sobre la revisión, se transmitirá entre el plan y el *afiliado* o su representante autorizado por teléfono, fax u otro método acelerado. También puede solicitar una revisión externa acelerada sin completar primero una *apelación* interna si sus derechos de *apelación* interna ya se han agotado.

## Presentar quejas ante el Departamento de Seguros de Texas

Cualquier persona, inclusive las personas que han intentado solucionar *quejas* a través de nuestro proceso de sistema de *quejas* y que no están satisfechas con la resolución, pueden informar una supuesta violación al Departamento de Seguros de Texas electrónicamente en [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov) o por teléfono al 1-800-252-3439.

Usted también puede enviar una copia impresa de su queja al Departamento de Seguros de Texas:

1. **Por correo:** Texas Department of Insurance, Consumer Protection (MC CO-CP) P.O. Box 12030, Austin, Texas 78711-2030
2. **Personalmente o por servicio de entrega:** Texas Department of Insurance, Consumer Protection (111-1A), 1601 Congress Avenue, Austin, Texas 78701
3. **Por fax:** (512) 490-1007
4. **Por correo electrónico:** [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

El Comisionado de seguros investigará la *queja* contra nosotros para determinar el cumplimiento dentro de 60 días de calendario después que el Departamento de Seguros de Texas haya recibido la *queja* y toda la información necesaria para que el Departamento determine el cumplimiento. El Comisionado puede extender el tiempo necesario para completar la investigación en el caso de que cualquiera de las siguientes circunstancias ocurra:

1. Se necesita información adicional;
2. Es necesaria una revisión en el sitio; o
3. Usted, el *proveedor*, o nosotros no proporcionemos todos los documentos necesarios para completar la investigación; u ocurren otras circunstancias fuera del control del Departamento.

## Está prohibida la toma de represalias

1. Nosotros no tomaremos ninguna represalia contra usted, inclusive rehusar la renovación de cobertura, porque usted u otra persona actuando en su nombre haya presentado una *queja* contra nosotros o haya apelado una decisión hecha por nosotros.
2. Nosotros no tomaremos ninguna medida de represalia, inclusive terminar o rehusar la renovación de un *contrato*, contra un *proveedor*, porque el *proveedor* haya presentado de manera razonable una *queja* contra nosotros, en su nombre, o haya apelado una decisión hecha por nosotros.

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS AFILIADOS

Estamos comprometidos a:

1. Reconocer y respetar a usted como un *afiliado*.
2. Fomentar discusiones abiertas entre usted, su *proveedor* y los profesionales médicos.
3. Proporcionar información para ayudar a que usted se convierta en un cliente de atención de la salud informado.
4. Proporcionar acceso a los *servicios cubiertos* y a nuestros *proveedores de la red*.
5. Compartir nuestras expectativas sobre usted como un *afiliado*.
6. Proporcionar cobertura sin tomar en cuenta edad, etnia, raza, religión, género, orientación sexual, origen nacional, discapacidad física o mental, o estado de salud o genético esperado.

Usted tiene derecho a:

1. Participar junto con su *proveedor* y los profesionales médicos en las decisiones acerca de su atención médica. Esto incluye trabajar en cualquiera de los planes de tratamiento y tomar decisiones acerca de la atención médica. Usted debe conocer cualquier posible riesgo, problemas relacionados con la recuperación y las probabilidades de éxito. A usted no se le proporcionará ningún tratamiento sin que usted, o su representante legalmente autorizado hayan dado su libre consentimiento. Usted debe ser informado acerca de sus opciones de atención.
2. Saber quién está aprobando y realizando el procedimiento o tratamiento. Todo el probable tratamiento y la naturaleza del problema deberá ser explicado claramente.
3. Recibir los beneficios por los cuales usted tiene cobertura.
4. Ser tratado con respeto y dignidad.
5. Privacidad de su información de salud personal, conforme a las leyes estatales y federales, y a nuestras pólizas.
6. Recibir información o hacer recomendaciones, incluso cambios acerca de nuestra organización y servicios, nuestra *red de proveedores* y profesionales médicos, *hospitales*, otras instalaciones y sus derechos y responsabilidades.
7. Hablar honestamente con su *proveedor* y profesionales médicos apropiados sobre la atención adecuada y *necesaria desde el punto de vista médico* para su enfermedad, inclusive los usos nuevos de tecnología, independiente de costo o cobertura de beneficios. Esto incluye información de su *PCP* acerca de lo que puede estar mal (a un nivel conocido), sobre el tratamiento y cualquier posible resultado conocido. Su *PCP* puede informarle acerca de tratamientos que pueden o no estar cubiertos por el plan, independiente del costo. Usted tiene el derecho de saber acerca de cualquier costo que usted necesitará pagar. Esto deberá decirse a usted en palabras que pueda entender. Cuando por razones médicas no sea apropiado proporcionarle a usted esta información, la información puede ser proporcionada a un *representante autorizado* legalmente. Su *proveedor* pedirá su autorización para el tratamiento a menos que sea una emergencia y su vida o salud esté en grave peligro.
8. Exteriorizar *quejas* acerca sobre: nuestra organización, cualquier decisión de beneficio o cobertura que nosotros (o nuestros administradores designados) tomemos, su cobertura, o atención proporcionada.
9. Presentar una *apelación* si no está de acuerdo con ciertas decisiones que nosotros hayamos tomado.
10. Ver sus registros médicos.
11. Que se le mantenga informado acerca de los *servicios cubiertos* y no cubiertos, cambios en el programa, cómo acceder a los servicios, proveedores, información acerca de las instrucciones por anticipado, *autorizaciones*, negación de beneficios, derechos y

responsabilidades de los *afiliados*, y nuestras otras reglas y pautas. Nosotros le notificaremos a usted al menos 60 días de calendario antes de la fecha efectiva de las modificaciones. Tales notificaciones incluirán las siguientes:

- a. Cualquier cambio en los criterios de revisión clínica; y
  - b. Una declaración del efecto de dichos cambios en la responsabilidad personal del *afiliado* por el costo de dichos cambios.
12. Una lista actual de los *proveedores de la red*. Usted también puede obtener información acerca de la educación, formación y práctica de sus *proveedores de la red*.
  13. Seleccionar un plan de salud o cambiar de plan de salud, dentro de las normas, sin ninguna amenaza o intimidación.
  14. Acceso adecuado a profesionales médicos calificados y a tratamientos o servicios, independientemente de la edad, etnia, raza, religión, género, orientación sexual, origen nacional, discapacidad física o mental, o estado de salud o genético esperado.
  15. Acceso a servicios de emergencia y urgentes *necesarios desde el punto de vista médico* las 24 horas del día, los siete días de la semana.
  16. Recibir información en un formato diferente de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, si usted tiene una discapacidad.
  17. Rechazar el tratamiento en la medida en que la ley lo permita sin poner en peligro el tratamiento futuro, y ser informado por su proveedor o proveedores de las consecuencias médicas. Usted es responsable por sus acciones si rehúsa tratamiento o si no sigue las instrucciones de su *PCP*. Usted debe discutir todas sus preocupaciones acerca del tratamiento con su *PCP*. Su *PCP* puede discutir con usted diferentes planes de tratamiento, si hay más de una opción que puede ayudarlo. Usted tomará la última decisión.
  18. Seleccionar su *PCP* dentro de la *red*. Usted también tiene derecho a cambiar a su *PCP* o solicitar información sobre *proveedores de la red* cerca de su vivienda o de su trabajo. Recuerde que este plan está diseñado en función de una experiencia de *atención primaria virtual*. Consulte su *Programa de beneficios* para conocer las posibles diferencias en la cantidad de *copago* o *costo compartido* si elige un *PCP* tradicional (en persona) en lugar de un *PCP virtual*.
  19. Saber el nombre y el puesto de trabajo de las personas que le brindan atención. Usted también tiene el derecho de saber cuál *proveedor* es su *PCP*.
  20. Un intérprete cuando usted no habla o entiende el lenguaje del área.
  21. Una segunda opinión de un *proveedor de la red*, si usted quiere más información acerca de su tratamiento o desea explorar otras opciones de tratamiento.
  22. Determinar qué medidas deben tomarse en relación con su salud si ya no puede tomar decisiones por sí mismo a causa de una enfermedad o porque está incapacitado. Tiene derecho a que se conozcan sus deseos completando formularios de directivas anticipadas. Preparar formularios de directivas anticipadas para las decisiones sobre la atención médica. Esto incluye planificar su tratamiento antes de que usted lo necesite. Las instrucciones o directivas por anticipado son formularios que usted puede completar para proteger sus derechos para la atención médica. Estas pueden ayudar a su *PCP* y a otros proveedores a entender sus deseos acerca de su salud. Las instrucciones o directivas por anticipado no eliminan su derecho de tomar sus propias decisiones y tendrán efecto únicamente cuando usted no puede hablar por sí mismo(a). Los ejemplos de instrucciones o directivas por anticipado incluyen:
    - a. Testamento vital;
    - b. Poder notarial para cuidado médico; o
    - c. Orden de “No Resucitar”. Los *afiliados* también tienen el derecho a rehusarse a preparar instrucciones por anticipado. A usted no se le discriminará por no tener unas instrucciones por anticipado.



Usted tiene la responsabilidad de:

1. Leer todo este *contrato*.
2. Tratar a todos los profesionales y personal de atención médica con cortesía y respeto.
3. Proporcionar información precisa y completa sobre su estado actual, *enfermedades* pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros aspectos de su salud que nosotros o sus médicos necesitemos para poder proporcionarle atención médica. Usted debe dar a conocer si usted claramente entiende su atención y lo que se espera de usted. Usted necesita hacer preguntas a su *proveedor* hasta que usted entienda la atención que usted está recibiendo.
4. Revisar y entender la información que usted recibe de nosotros. Usted necesita conocer el uso apropiado de los *servicios cubiertos*.
5. Mostrar su tarjeta de identificación de *afiliado* y mantener las citas programadas con su *proveedor*, y llamar al consultorio de su *proveedor* durante las horas laborables siempre que sea posible si usted ha tenido un atraso o necesita cancelar.
6. Saber el nombre de su *médico de atención primaria (PCP)*. Usted debe establecer una relación con su *proveedor*. Usted puede cambiar a su *PCP* verbalmente o por escrito comunicándose con Servicios para los Afiliados.
7. Leer y entender de la mejor manera posible todos los materiales referentes a sus beneficios de salud o solicitar ayuda si la necesita.
8. Comprender sus problemas de salud y participar, junto con sus profesionales de atención médica y *proveedores* en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados en el grado que sea posible.
9. Seguir los planes de tratamiento e instrucciones para la atención que usted ha acordado con sus profesionales de atención médica y *proveedor*.
10. Informar a sus profesionales de atención médica y *proveedores* si usted no entiende su plan de tratamiento o lo que se espera de usted. Usted debe trabajar con su *PCP* para desarrollar objetivos de tratamiento. Si usted no sigue el plan de tratamiento, usted tiene el derecho de ser informado de los resultados probables de su decisión.
11. Acatarse a todas las pautas, provisiones, políticas y procedimientos del plan de beneficios de salud.
12. Usar cualquier sala de emergencia únicamente cuando usted piensa que tiene una emergencia médica. Para recibir el resto de la atención, usted debe llamar a su *PCP*.
13. Cuando usted se afilia en esta cobertura, proporcionar toda la información acerca de cualquier otra cobertura médica que usted tenga. Si, en algún momento, usted obtiene otra cobertura médica además de esta cobertura, usted debe informar a la entidad con la cual está afiliado.
14. Pagar puntualmente sus primas mensuales, *todas las cantidades de copago y de copago porcentual*.
15. Informar a la entidad en la cual usted se afilió a este *contrato* si usted tiene algún cambio en su nombre, dirección postal, o los miembros de la familia cubiertos bajo este *contrato* dentro del lapso de 60 días de calendario desde la fecha del evento.

## **Aviso del Departamento de Seguros de Texas**

1. Un plan de una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés) no proporciona beneficios por servicios que usted recibe de *médicos* o *proveedores que no pertenecen a la red*, con las excepciones específicas como se describen en su contrato y a continuación.
2. Usted tiene derecho a una *red* adecuada de *médicos* y *proveedores participantes* (conocidos como "*médicos* y *proveedores de la red*").
  - a. Si usted cree que la *red* es inadecuada, usted puede presentar una *queja* ante el Departamento de Seguros de Texas en [www.tdi.texas.gov/consumer.complfrm.html](http://www.tdi.texas.gov/consumer.complfrm.html).
3. Si su HMO *aprueba* una referencia para servicios *fuera de la red* porque no hay un

*proveedor preferido* disponible, o si usted ha recibido *servicios de emergencia* fuera de la red, su HMO debe, en la mayoría de los casos, solventar el cobro del *proveedor no participante*, de manera que usted únicamente tenga que pagar las cantidades aplicables de *coaseguro, copago y deducible*.

4. Usted puede obtener el directorio actual de los *proveedores participantes* en el siguiente sitio web: [Ambetter.SuperiorHealthPlan.com](http://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com) o llamando a Servicios para los Afiliados para solicitar ayuda en encontrar *proveedores participantes* disponibles. Si usted se basó en información del directorio materialmente inexacta, usted puede tener derecho a que una reclamación fuera de la red se pague al nivel de beneficio de la red, si presenta una copia de la información de directorio inexacta a la HMO, con fecha no mayor a 30 días antes de recibir el servicio.

# PROVISIONES GENERALES

## Contrato completo

Este *contrato*, junto con la solicitud de afiliación, el *Programa de Beneficios* y cualquier enmienda o cláusula adicional adjunta, es el *contrato* completo entre usted y nosotros. Ningún agente puede:

1. Cambiar este *contrato*;
2. Eliminar cualquier provisión de este *contrato*;
3. Extender el tiempo para el pago de las primas; o
4. Eliminar cualquiera de nuestros derechos o requisitos.

## Sin renuncia

Si usted o nosotros no hacemos cumplir o insistimos en el estricto cumplimiento de cualquiera de los términos, condiciones, limitaciones o exclusiones de este *contrato*, no se considerará una renuncia a cualquier derecho bajo el *contrato*. Una omisión anterior a hacer cumplir firmemente este *contrato* no será una renuncia de cualquier derecho en el futuro, aún en la misma situación o serie de situaciones.

## Rescisiones

Ninguna declaración de hechos falsa hecha con respecto a un *afiliado* durante el proceso de solicitud de afiliación que se relacione con la asegurabilidad se usará para anular/rescindir la cobertura o denegar una reclamación a menos que:

1. Los datos tergiversados estén en la solicitud de afiliación por escrito, inclusive enmiendas, firmadas por el *afiliado*;
2. Una copia de la solicitud de afiliación, y cualquier enmienda, ha sido proporcionada al *afiliado(s)* o al representante personal del *afiliado*; y
3. Los datos tergiversados fueron proporcionados en forma intencional y esencial para nuestra determinación para emitir cobertura a cualquier *afiliado*. La cobertura de un *afiliado* será anulada/revocada y las reclamaciones denegadas si esa persona realiza una acción o práctica que constituye fraude. "Rescindir" tiene efecto retroactivo y significa que la cobertura nunca estuvo vigente.

## Reembolso por fraude, tergiversación o información falsa

Durante los primeros dos años que un *afiliado* está cubierto bajo el *contrato*, si el *afiliado* comete fraude, falsificación intencionada de un hecho material o en forma intencional proporciona información falsa en referencia a la elegibilidad de cualquier *afiliado* bajo este *contrato*, o en la presentación de una reclamación por beneficios del *contrato*, nosotros tenemos el derecho de demandar que el *afiliado* nos reembolse por todos los beneficios que nosotros proporcionamos o pagamos durante el tiempo que el *afiliado* estuvo cubierto bajo el *contrato*.

## Conformidad con las leyes aplicables

Cualquier parte de este *contrato* que entre en conflicto con las *leyes aplicables* en la *fecha de vigencia* de este *contrato* o en cualquier fecha de vencimiento de la prima se modifica para ajustarse a los requisitos mínimos de las *leyes aplicables*.

## Condiciones previas a la acción legal

Acciones legales: No se podrán iniciar acciones legales u otro tipo de acciones de reclamo para cobrar en este *contrato* antes del día 61 de calendario después de la fecha que se debe presentar la *prueba de pérdida* por escrito, de acuerdo con los requisitos de este *contrato*. No se podrán iniciar

acciones legales u otro tipo de acciones de reclamo una vez transcurridos tres años desde la fecha que se debía presentar la *prueba de pérdida*.

En ocasiones, nosotros podemos estar en desacuerdo en relación a la cobertura, beneficios, primas u otras provisiones bajo este *contrato*. Un juicio es una forma costosa, que toma mucho tiempo para resolver estos desacuerdos y debe ser el último recurso de un proceso de resolución.

## **Información personal de salud (PHI, siglas en inglés)**

Su información de salud es personal. Nos comprometemos a hacer todo lo que podamos para protegerla. Su privacidad también es importante para nosotros. Tenemos políticas y procedimientos para proteger sus expedientes médicos.

Protegemos toda la PHI oral, escrita y electrónica. Seguimos los requisitos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y tenemos un Aviso de Prácticas de Privacidad. Estamos obligados a notificarle sobre estas prácticas cada año. Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo usted puede tener acceso a esta información. Revíselo cuidadosamente. Si necesita más información o desea el aviso completo, visite <https://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com/privacy-practices.html> o llame a Servicios para los Afiliados.

Protegemos toda su PHI. Seguimos la ley HIPAA para mantener su información médica privada.

## **Idioma**

Si no habla o no entiende el idioma en su área, tiene derecho a tener los servicios de un intérprete. Para obtener ayuda con el idioma, visite: <https://Ambetter.SuperiorHealthPlan.com/language-assistance.html>.

## **Límite de tiempo en ciertas defensas:**

1. Después del segundo aniversario de la fecha de emisión de este *contrato*, una tergiversación que no sea una tergiversación fraudulenta, realizada por el solicitante en la solicitud de afiliación al plan no puede usarse para anular el *contrato* o denegar una reclamación por pérdida incurrida o discapacidad (como se define en el *contrato*) comenzando después de ese aniversario.
2. Una reclamación por pérdida incurrida o discapacidad (como se define en el *contrato*) comenzando después del segundo aniversario de la fecha de emisión de este *contrato* no puede ser reducida o denegada aduciendo que una enfermedad o condición física no excluida de cobertura por nombre o descripción específica efectiva en la fecha de pérdida, existía antes de la *fecha de vigencia* de cobertura de este *contrato*.



## Declaración de No Discriminación

Ambetter de Superior HealthPlan incluye productos EPO que están suscritos por Celtic Insurance Company, y productos HMO que están suscritos por Superior HealthPlan, Inc. Estas empresas son proveedores Calificados de Planes de Salud en el Mercado de Seguros de Salud de Texas. Estas empresas cumplen con las leyes de derechos civiles Federales aplicables y no discriminan por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen (incluidos un nivel de inglés limitado y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (incluidos el embarazo, la orientación sexual, la identidad de género o las características sexuales). Esta es una solicitud de seguro. © 2023 Celtic Insurance Company. © Superior HealthPlan, Inc. Todos los derechos reservados.

Ambetter.SuperiorHealthPlan.com

Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene preguntas acerca de Ambetter de Superior HealthPlan y no domina el inglés, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno y de manera oportuna. Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene un impedimento auditivo o visual que le dificulta la comunicación, tiene derecho a recibir ayuda y servicios auxiliares sin costo alguno y de manera oportuna. Para recibir servicios auxiliares o de traducción, comuníquese con Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1196 (Servicio de Retransmisión de Texas/TTY 1-800-735-2989). Si considera que Celtic Insurance Company o Superior HealthPlan, Inc. no le proporcionaron estos servicios o lo discriminaron de otra manera por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen (incluidos un nivel de inglés limitado y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (incluidos el embarazo, la orientación sexual, la identidad de género o las características sexuales), comuníquese con Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1196 (Servicio de Retransmisión de Texas/TTY 1-800-735-2989). También puede presentar una queja por teléfono al 1-877-687-1196 (Servicio de Retransmisión de Texas/TTY: 1-800-735-2989). Para obtener información sobre cómo presentar una queja por discriminación directamente ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., visite <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

If you, or someone you are helping, have questions about Ambetter from Superior HealthPlan, and are not proficient in English, you have the right to get help and information in your language at no cost and in a timely manner. If you, or someone you are helping, have an auditory and/or visual condition that impedes communication, you have the right to receive auxiliary aids and services at no cost and in a timely manner. To receive translation or auxiliary services, please contact Member Services at 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).

Spanish	Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene preguntas acerca de Ambetter de Superior HealthPlan y no domina el inglés, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno y de manera oportuna. Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene un impedimento auditivo o visual que le dificulta la comunicación, tiene derecho a recibir ayuda y servicios auxiliares sin costo alguno y de manera oportuna. Para recibir servicios auxiliares o de traducción, comuníquese con Servicios para los Afiliados al 1-877-687-1196 (Retransmisión de Texas/TTY 1-800-735-2989).
Vietnamese	Nếu quý vị hoặc người mà quý vị đang giúp đỡ có câu hỏi về Ambetter from Superior HealthPlan và không thành thạo tiếng Anh, quý vị có quyền được trợ giúp và nhận thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí và kịp thời. Nếu quý vị hoặc người mà quý vị đang giúp đỡ mắc bệnh về thính giác và/hoặc thị giác gây cản trở giao tiếp, quý vị có quyền được nhận các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ miễn phí và kịp thời. Để nhận dịch vụ thông dịch hoặc dịch vụ phụ trợ, vui lòng liên hệ bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).
Chinese	如果您，或是您正在協助的對象，有關於 Ambetter from Superior HealthPlan 方面的問題，且不精通英語，您有權利免費並及時以您的母語獲幫助和訊息。如果您，或您正在協助的對象有聽力和/或視力上的問題，阻礙了溝通，您有權利免費並及時獲得輔助支援與服務。若要取得翻譯或輔助服務，請聯絡會員服務部，電話是 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989)。
Korean	귀하 또는 귀하의 도움을 받는 분이 Ambetter from Superior HealthPlan에 대한 질문이 있는 경우 영어에 능숙하지 않으시면 해당 언어로 시의적절하게 무료 지원과 정보를 받을 권리가 있습니다. 귀하 또는 귀하의 도움을 받는 분이 청각 및/또는 시각적으로 의사소통에 장애가 있는 경우 시의적절하게 무료 보조 도구 및 서비스를 받을 권리가 있습니다. 번역 또는 보조 서비스를 받으시려면 1-877-687-1196(Relay Texas/TTY 1-800-735-2989)번으로 가입자 서비스부에 연락해주시시오.
Arabic	إذا كان لديك أو لدى شخص تساعدك أسئلة حول Ambetter from Superior HealthPlan، ولم تكن بارعاً باللغة الإنكليزية، فلهذا الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك من دون أي تكلفة وفي الوقت المناسب. إذا كنت أنت أو أي شخص تساعدك تعاني من حالة سمعية و/أو بصرية تعيق التواصل، فلهذا الحق في تلقي مساعدات وخدمات إضافية من دون أي تكلفة وفي الوقت المناسب. لتلقي خدمات الترجمة أو خدمات إضافية، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).
Urdu	اگر آپ، یا جس کی آپ مدد کر رہے ہیں وہ Ambetter from Superior HealthPlan کے بارے میں سوالات کرنا چاہتے ہیں، اور وہ انگریزی میں ماہر نہیں ہیں، تو آپ کو اپنی زبان میں بلا معاوضہ اور بروقت مدد اور معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔ اگر آپ، یا جس کی آپ مدد کر رہے ہیں، انہیں سماعت اور/یا بصارت میں کوئی پریشانی درپیش ہو جس سے مواصلت میں رکاوٹ پیدا ہوتی ہے، تو آپ کو مفت اور ہر وقت معاون امداد اور خدمات حاصل کرنے کا حق ہے۔ ترجمہ یا معاون خدمات حاصل کرنے کے لیے، براہ کرم 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989) پر ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔
Tagalog	Kung ikaw, o ang iyong tinutulongan, ay may mga katanungan tungkol sa Ambetter from Superior HealthPlan, at hindi ka mahusay sa Ingles, may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang gastos at sa maagap na paraan. Kung ikaw, o ang iyong tinutulongan, ay may kondisyon sa pandinig at/o paningin na nakakaapekto sa komunikasyon, may karapatan kang makatanggap ng mga karagdagang tulong at serbisyo nang walang gastos at sa maagap na paraan. Para makatanggap ng mga serbisyo sa pagsasalin o mga karagdagang serbisyo, mangyaring makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).
French	Si vous-même ou une personne que vous aidez avez des questions à propos d'Ambetter from Superior HealthPlan et que vous ne maîtrisez pas l'anglais, vous pouvez bénéficier gratuitement et en temps utile d'aide et d'informations dans votre langue. Si vous-même ou une personne que vous aidez souffrez d'un trouble auditif ou visuel qui entrave la communication, vous pouvez bénéficier gratuitement et en temps utile d'aides et de services auxiliaires. Pour profiter de services de traduction ou de services auxiliaires, veuillez contacter Services aux membres au 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).
Hindi	अगर आप या कोई ऐसा व्यक्ति जिसकी आप सहायता कर रहे हैं, के पास Ambetter from Superior HealthPlan से जुड़े प्रश्न हैं और आप दोनों अंग्रेजी में माहिर नहीं हैं, तो आपको अपनी भाषा में मुफ्त और समय पर सहायता और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है. अगर आपको या किसी ऐसे व्यक्ति को जिसकी आप मदद कर रहे हैं, सुनने

	<p>और/या देखने में समस्या होती है और इससे बातचीत बाधित होती है, तो आपको बिना किसी लागत के और समय पर सहायक सहायता और सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार है. अनुवाद या सहायक सेवाएं प्राप्त करने के लिए कृपया 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989) पर सदस्य सेवाएं से संपर्क करें.</p>
Persian	<p>اگر شما یا فردی که دارید به او کمک می‌کنید، سوالی درباره Ambetter from Superior HealthPlan دارید، و انگلیسی نمی‌دانید، حق دارید کمک و اطلاعات را به زبان خودتان به رایگان و به موقع دریافت کنید. اگر شما یا فردی که دارید به او کمک می‌کنید مشکلات شنوایی یا بینایی دارد که برقراری ارتباط را سخت می‌کند، حق دارید کمک‌ها و خدمات امدادی را به زبان خودتان به رایگان و به موقع دریافت کنید. برای دریافت کمک‌ها و خدمات امدادی لطفاً با خدمات اعضا به شماره 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989) تماس بگیرید.</p>
German	<p>Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zu Ambetter from Superior HealthPlan hat und nicht Englisch spricht, haben Sie das Recht, kostenlos und zeitnah Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, eine Hör- und/oder Sehbeeinträchtigung hat, die die Kommunikation beeinflusst, haben Sie das Recht, kostenlos und zeitnah zusätzliche Hilfe und Dienstleistungen zu erhalten. Um eine Übersetzung oder zusätzliche Dienstleistungen zu erhalten, wenden Sie sich an den Kundendienst unter 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).</p>
Gujarati	<p>જો તમને અથવા તમે જેમની મદદ કરી રહ્યા હો એવી કોઈ વ્યક્તિને Ambetter from Superior HealthPlan વિશે પ્રશ્નો હોય અને અંગ્રેજીમાં પ્રવીણ ન હોય, તો તમને કોઈ ખર્ચ કર્યા વિના અને સમયસર તમારી ભાષામાં મદદ તથા માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે. જો તમે અથવા તમે જેમની મદદ કરી રહ્યા હો એવી કોઈ વ્યક્તિ શ્રવણશક્તિ અને/અથવા દૃષ્ટિવિષયક અવસ્થાથી પીડિત હોય કે જે સંચારને અવરોધતી હોય, તો તમને કોઈ ખર્ચ કર્યા વિના અને સમયસર સહાયક સહાય તથા સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર છે. અનુવાદ અથવા સહાયક સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે, કૃપા કરીને 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989) પર સભ્યની સેવાઓનો સંપર્ક કરો.</p>
Russian	<p>Если у вас или у лица, которому вы помогаете, возникли какие-либо вопросы о программе страхования Ambetter from Superior HealthPlan, при этом вы недостаточно хорошо владеете английским языком, вы имеете право на бесплатную и своевременную помощь и информацию на своем родном языке. Если у вас или у лица, которому вы помогаете, наблюдается какое-либо нарушение слуха и/или зрения, которое препятствует коммуникации, вы имеете право на бесплатные и своевременные вспомогательные услуги и помощь. Для получения услуг перевода или вспомогательных услуг обратитесь в отдел обслуживания участников программы страхования по номеру 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).</p>
Japanese	<p>ご自身やあなたが介護している他の人が、Ambetter from Superior HealthPlanについてご質問をお持ちの場合、英語に自信がなくても無料かつタイムリーにご希望の言語でヘルプや情報を得ることができます。ご自身や、あなたが介護している他の人の聴覚や視覚の状態のためやり取りが難しい場合でも、無料かつタイムリーに補助サービスを受けることができます。翻訳や補助サービスを受けるには、1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989)のメンバーサービスにご連絡ください。</p>
Laotian	<p>ຖ້າຫາກທ່ານ ຫຼື ຜູ້ໃດຜູ້ໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອ, ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Ambetter from Superior HealthPlan, ແລະ ບໍ່ຊ່ວຍເຫຼືອພາສາອັງກິດ, ທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນທີ່ເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ທັນເວລາ. ຖ້າຫາກທ່ານ ຫຼື ຜູ້ໃດຜູ້ໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອ, ມີສະພາບທາງການໄດ້ຍິນ ແລະ/ຫຼື ການເບິ່ງເຫັນທີ່ຂັດຂອງການສື່ສານ, ທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການເສີມໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ທັນເວລາ. ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບການບໍລິການແປພາສາ ຫຼື ບໍລິການເສີມ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫາ Member Services (ການບໍລິການສະມາຊິກ) ໂດຍທີ່ 1-877-687-1196 (Relay Texas/TTY 1-800-735-2989).</p>