

First Choice VIP Care (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios 2027

Introducción

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

Índice

A. Descargo de responsabilidad	1
B. Preguntas frecuentes (FAQ)	2
C. Lista de servicios cubiertos.....	7
D. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care	23
E. Servicios que First Choice VIP Care, Medicare y Medicaid no cubren	24
F. Sus derechos como miembro del plan.....	25
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado	27
H. Qué hacer si sospecha de fraude.....	28



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

A. Descargo de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por First Choice VIP Care en 2027. Es solo un resumen. Para conocer la lista completa de beneficios, lea el *Manual del Miembro*. Para obtener una copia del *Manual del Miembro*, llame a Servicios al Miembro al teléfono que aparece a pie de página. También puede encontrar el *Manual del Miembro* en www.firstchoicevipcare.com. El horario de atención del 1.º de octubre al 31 de marzo es de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes.

- ❖ First Choice VIP Care es un plan HMO D-SNP con un contrato con Medicare y un contrato con el programa South Carolina Healthy Connections Medicaid. La inscripción en First Choice VIP Care depende de la renovación del contrato.
- ❖ Para obtener más información sobre Medicare, lea el manual *Medicare y usted*. Incluye un resumen de los beneficios de Medicare, los derechos y las garantías, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede consultarlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- ❖ Para más información sobre First Choice VIP Care, puede visitar el sitio web del programa South Carolina Healthy Connections Medicaid www.scdhhs.gov/resources/health-managed-care-plans/dual-special-needs-plans o llamar al 1-888-549-0820 o TTY: 1-888-842-3620, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora del Este. También puede llamar al Defensor del Pueblo (*Ombudsman*) para la Atención a Largo Plazo del Departamento de Envejecimiento de South Carolina al 1-844-477-4632, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora del Este. El Defensor del Pueblo atiende a personas de cualquier edad que tengan tanto Healthy Connections Medicaid como Medicare. Puede comunicarse con el Departamento de Envejecimiento de South Carolina (SCDOA) llamando al 1-800-868-9095 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.
- ❖ **Puede solicitar este documento de forma gratuita en otros formatos, como impresión en letra grande, braille o audio. Llame a Servicios al Miembro a los números que figuran a pie de página de este documento. La llamada es gratuita.**
- ❖ **Este documento está disponible en español.**
- ❖ **ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita.
- ❖ Puede solicitar recibir este documento, ahora y en el futuro, en un idioma distinto del inglés o en otro formato, si llama a Servicios al Miembro al teléfono que aparece a pie de página.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

También le preguntaremos cuál es su preferencia en nuestra llamada de bienvenida y, más adelante en el año, cuando se comuniquen con el plan. El plan conservará su solicitud y continuará enviando los documentos futuros en el idioma o formato solicitados, a menos que usted nos pida que cancelemos o cambiemos la solicitud. Puede cancelar o cambiar su solicitud en cualquier momento con solo llamar a Servicios al Miembro. Las llamadas son gratuitas.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La tabla siguiente contiene una lista de preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un HIDE D-SNP?	Nuestro plan es un D-SNP de doble elegibilidad altamente integrado (HIDE), también llamado "D-SNP integrado". Un HIDE D-SNP es un plan médico que contrata los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid para ofrecer los beneficios de ambos programas a los inscritos. Es para personas que cuentan tanto con Medicare como con Healthy Connections Medicaid. Un plan HIDE D-SNP es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios para la salud del comportamiento (salud mental), y otros proveedores. Además, cuenta con coordinadores de atención médica para ayudarle a administrar sus proveedores y servicios. Todos trabajan en conjunto para brindarle la atención que necesita.
En First Choice VIP Care, ¿obtendré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibo ahora?	Usted recibirá la mayoría de los beneficios que cubren Medicare y Healthy Connections Medicaid directamente a través de First Choice VIP Care. Usted trabajará con un equipo de proveedores que le ayudará a determinar cuáles son los servicios que mejor cubren sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades, y la evaluación de su médico y de su coordinador de atención. Usted también puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera en que lo hace ahora, es decir, fuera del plan. Cuando se inscriba en First Choice VIP Care, usted y su coordinador de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades de salud y apoyo, que refleje sus preferencias y objetivos personales. Si toma algún medicamento de la Parte D de Medicare que First Choice VIP Care no cubre normalmente, puede obtener un



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Preguntas frecuentes	Respuestas
	suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que First Choice VIP Care cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para más información, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran a pie de página.
¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora? (continúa en la página siguiente)	Esto suele ser lo habitual. Si sus proveedores (entre otros, médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con First Choice VIP Care y tienen un contrato con nosotros, usted podrá continuar con ellos. • Los proveedores que tienen un contrato con nosotros están "en la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Esto significa que aceptan a los miembros de nuestro plan y prestan los servicios que cubre nuestro plan. Usted debe usar los proveedores de la red de First Choice VIP Care. Si usted usa proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención médica de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede recurrir a proveedores que no están en la red del plan First Choice VIP Care. Si First Choice VIP Care es nuevo para usted, puede continuar recibiendo atención de los médicos que utiliza ahora durante 90 días desde que se inscribió por primera vez, incluso si se encuentran fuera de la red. Si necesita continuar tratándose con proveedores fuera de la red una vez transcurridos los primeros 90 días en nuestro plan, solo le cubriremos esa atención médica si el proveedor firma un acuerdo de cobertura especial con nosotros. Si usted está recibiendo tratamiento continuo por parte de un proveedor fuera de la red, y piensa que este puede necesitar un acuerdo de caso único para que lo siga tratando, llame a su coordinador de atención al 1-888-996-0499, del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes. Para saber si sus



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora? (continuación de la página anterior)	proveedores pertenecen a la red del plan, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran a pie de página de este documento o consulte el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de First Choice VIP Care en el sitio web del plan www.firstchoicevipcare.com Si First Choice VIP Care es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades.
¿Qué es un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care?	Un coordinador de atención médica de First Choice VIP Care es la primera persona a la que usted debe contactar. Esta persona le ayuda a coordinar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que reciba lo que necesita.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de First Choice VIP Care puede brindármelo?	Los proveedores de nuestra red brindarán la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que nuestra red no ofrece, First Choice VIP Care pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible First Choice VIP Care?	El área de servicio de este plan incluye los condados de Abbeville, Aiken, Allendale, Anderson, Bamberg, Barnwell, Beaufort, Berkeley, Calhoun, Charleston, Cherokee, Chester, Chesterfield, Clarendon, Colleton, Darlington, Dillon, Dorchester, Edgefield, Fairfield, Florence, Georgetown, Greenville, Greenwood, Hampton, Horry, Jasper, Kershaw, Lancaster, Laurens, Lee, Lexington, Marion, Marlboro, McCormick, Newberry, Oconee, Orangeburg, Pickens, Richland, Saluda, Spartanburg, Sumter, Union, Williamsburg, York en South Carolina. Usted debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.
¿Qué es autorización previa? (continúa en la página siguiente)	La autorización previa es una aprobación de First Choice VIP Care para buscar servicios fuera de nuestra red u obtener servicios que habitualmente no cubre nuestra red antes de recibir los servicios. Es posible que First Choice VIP Care no cubra el servicio o el medicamento si usted no obtiene la aprobación.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es autorización previa? (continuación de la página anterior)	Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de cobertura, no es necesario que obtenga primero la autorización previa. First Choice VIP Care puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de los servicios o procedimientos que requieren la autorización previa de First Choice VIP Care antes de que se preste el servicio. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte el Cuadro de Beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual del Miembro</i> para conocer cuáles servicios requieren autorización previa. Si necesita saber si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios al Miembro a los números que mencionados a pie de página para recibir ayuda.
¿Qué es una derivación?	Una derivación significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle una aprobación para que usted haga una consulta con alguien que no es su PCP o use otros proveedores en la red del plan. Si no obtiene la aprobación, es posible que First Choice VIP Care no cubra los servicios y que se los facturen a usted. Una derivación es diferente de una autorización previa. No necesita una derivación para consultar a ciertos especialistas, como especialistas en salud de la mujer. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre cuándo es necesario obtener una derivación de su PCP. First Choice VIP Care puede proporcionarle una lista de los servicios que requieren una derivación de su equipo de atención antes de que se preste el servicio.
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) en First Choice VIP Care?	No. Como tiene Medicaid, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura médica.
¿Pago un deducible como miembro de First Choice VIP Care?	No. Usted no tiene que pagar deducibles en First Choice VIP Care.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Cuál es el monto máximo de gastos de bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de First Choice VIP Care?	No hay costos compartidos por los servicios médicos en First Choice VIP Care, por lo que sus gastos de bolsillo anuales serán \$0.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

C. Lista de servicios cubiertos

La tabla siguiente presenta una descripción general breve de los servicios que podría necesitar, los costos que debería pagar y las normas sobre los beneficios.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Internación hospitalaria	\$0	Excepto en caso de emergencia, su proveedor de atención médica debe informar al plan de su admisión hospitalaria. <i>Se requiere autorización previa.</i>
	Servicios hospitalarios ambulatorios, incluida la observación	\$0	<i>No todos los servicios de prevención o de diagnóstico para pacientes ambulatorios requerirán autorización.</i>
	Servicios en un centro de cirugía ambulatoria (ASC)	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>
	Atención de un médico o cirujano	\$0	<i>Se requiere autorización previa.</i>
Necesita un médico	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención para prevenir enfermedades, por ejemplo, vacunas contra la gripe y pruebas de detección de cáncer	\$0	
	Consultas de rutina, p. ej., examen físico	\$0	
	"Bienvenido a Medicare" (visita preventiva por única vez)	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Atención de especialistas	\$0	
Necesita atención médica de emergencia	Servicios de sala de emergencias	\$0	<i>Los servicios de sala de emergencias se brindan sin autorización previa, incluso si se brindan fuera de la red.</i>
	Atención de urgencia	\$0	<i>Los servicios de atención médica de urgencia no necesitan autorización previa, incluso si se brindan fuera de la red.</i>
Necesita exámenes médicos	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de diagnóstico por imagen, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	No todas las radiografías, procedimientos de diagnóstico/terapéuticos/radiológicos ambulatorios y pruebas requerirán autorización. Pida a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	No todos los servicios de laboratorio requerirán autorización. Pida a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización.
Necesita servicios para la audición (continúa en la página siguiente)	Exámenes de la audición	\$0	
	Audífonos	\$0	El beneficio de audífonos con receta médica incluye hasta dos (2) audífonos (1 por oído) cada 3 años para los niveles de tecnología Select de audífonos a través de NationsHearing, sin costo alguno para el miembro. Todos los audífonos ofrecidos a través de NationsHearing incluyen:



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita servicios para la audición (continuación de la página anterior)			• Un período de evaluación de 60 días con garantía de devolución del 100% del importe (sin gastos de reposición) • 1 ajuste por audífono • 3 consultas de seguimiento en el plazo de un año desde la fecha del ajuste • Suministro de pilas para 3 años (para audífonos no recargables, hasta 60 pilas por oído al año) • Garantía completa del fabricante de 3 años, que incluye una sustitución única en caso de pérdida o daño de los audífonos • Moldes auriculares (primer juego, cuando sea necesario) • Asistencia continua e ilimitada para los afiliados a través de NationsHearing
Necesita atención odontológica (continúa en la página siguiente)	Procedimientos dentales de emergencia realizados por cirujanos orales	\$0	
	Procedimientos dentales relacionados con trasplantes de órganos, cáncer, reemplazo articular, reemplazo de válvula cardíaca y traumatismos	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención odontológica (continuación de la página anterior)	Odontológicos preventivos e integrales	\$0	Odontología preventiva: • Exámenes orales: 1 cada 6 meses • Limpieza: 1 cada 6 meses • Tratamiento con flúor: 1 cada 6 meses • Radiografías dentales: 1 radiografía completa de la boca y 1 radiografía panorámica cada 5 años y hasta 6 radiografías de aleta de mordida o periapicales cada año. Odontología integral: Hasta un límite de cobertura máximo de \$2,000 por año para: • Restauraciones menores (empastes) * • Endodoncia (1 por pieza dental de por vida) * • Periodoncia * • Dentaduras postizas (1 por arco cada 5 años) * • Reparación y alineación de dentaduras postizas (1 por año) * • Miniimplantes * • Prostodoncia* • Cirugía oral y maxilofacial* • Extracciones (1 por pieza dental de por vida) *



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
			<i>* Se requiere autorización previa para los servicios dentales integrales. Pueden aplicarse límites adicionales a los servicios. Usted es responsable de los montos que superen el límite de beneficios.</i> Puede utilizar óxido nitroso para determinados servicios dentales cubiertos, como empastes, coronas, endodoncias y extracciones (excepto las muelas del juicio), entre otros. Añadimos cobertura para los servicios que permiten al odontólogo ajustar su dentadura postiza actual luego de los procedimientos de miniimplantes dentales, lo que ayuda a que se ajuste correctamente sin necesidad de una nueva dentadura postiza. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos beneficios.
Necesita atención de la vista	Tratamiento para lesiones o enfermedades de la vista	\$0	
	Reemplazo inicial de lentes por cirugía de cataratas	\$0	<i>Se requiere autorización previa.</i>
	Examen de rutina de la vista	\$0	Un examen de la vista de rutina cada año, excluyendo el examen de lentes de contacto y los servicios de adaptación.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
			Una asignación de hasta \$300 para un par de anteojos (cristales y marcos) o un par de lentes de contacto cada año. El monto del beneficio (asignación) debe utilizarse para pagar los servicios para la vista prestados por un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, deberá pagar la atención de un proveedor fuera de la red. También deberá pagar los costos que superen el límite de su beneficio.
Necesita servicios de la salud del comportamiento	Servicios de la salud del comportamiento (sesiones grupales e individuales)	\$0	Se requiere una derivación para los servicios ambulatorios de la salud mental cubiertos por Healthy Connections Medicaid. Se requiere derivación para los servicios de instituciones para la salud mental destinados a personas a partir de los 65 años.
	Atención hospitalaria y ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de la salud del comportamiento	\$0	Se requiere una derivación para los servicios ambulatorios de la salud mental cubiertos por Healthy Connections Medicaid. Se requiere derivación para servicios de instituciones para la salud mental destinados a personas a partir de los 65 años.
Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias tóxicas	Servicios para trastornos por consumo de sustancias tóxicas	\$0	Estos son algunos de los servicios cubiertos: Servicios ambulatorios para trastornos por consumo de sustancias tóxicas



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
			• Terapia individual ambulatoria • Terapia grupal ambulatoria <i>Puede requerirse autorización previa.</i> No todos los servicios ambulatorios para trastornos por uso de sustancias tóxicas requerirán autorización. Solicite a su proveedor que llame al plan para confirmar si se requiere una autorización. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos beneficios.
Necesita un lugar para vivir con personas que puedan brindarle ayuda	Atención de enfermería especializada	\$0	Las admisiones hospitalarias cubiertas por Medicare (por ejemplo, rehabilitación) requieren una PA, mientras que las admisiones cubiertas por Healthy Connections Medicaid (por ejemplo, admisiones a largo plazo en un establecimiento de enfermería especializada, SNF) solo requieren una derivación. <i>Se requiere autorización previa.</i>
Necesita terapia luego de un derrame cerebral o un accidente	Terapia del habla, física u ocupacional	\$0	<i>Se requiere autorización previa.</i>
Necesita ayuda para obtener los	Servicios de ambulancia	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
servicios médicos Necesita ayuda para obtener los servicios médicos (continuación de la página anterior)	Transporte de emergencia	\$0	
	Transporte a consultas y servicios médicos	\$0	18 viajes de ida cada año a ubicaciones aprobadas por el plan (por ejemplo, consultorio del médico, farmacia y hospital). Puede consistir de un automóvil, un servicio de traslado o una camioneta, según resulte más adecuado a la situación y a las necesidades del miembro. Los viajes se deben programar con un mínimo de un día laboral de antelación, excepto en circunstancias especiales. Límite de 50 millas por viaje de un solo trayecto. Los servicios de transporte médico de rutina que no sean de emergencia (NEMT) están cubiertos dentro de los servicios cubiertos por Medicaid.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0 a 20% de coseguro	Los medicamentos de la Parte B incluyen los recetados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos oncológicos orales y algunos medicamentos que se usan con determinados equipos médicos. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. 20% de coseguro o \$35, el que sea menor, por medicamentos de insulina que no son de la Parte B.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)			0% de coseguro para medicamentos preferidos de la Parte B destinados a la quimioterapia y la radioterapia. 20% para los medicamentos no preferidos de la Parte B destinados a la quimioterapia y la radioterapia. 0% de coseguro por Otros medicamentos preferidos de la Parte B. 20% por Otros medicamentos no preferidos de la Parte B.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare Nivel 1: Genérico preferido Nivel 2: Genérico Nivel 3: Marca preferida Nivel 4: Medicamento no preferido Nivel 5: Especialidad	\$0 para todos los medicamentos de Nivel 1 en una farmacia minorista de la red o en una farmacia de venta por correo (suministro de hasta 90 días). Los copagos de otros medicamentos pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para recibir más información.	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte el <i>Listado de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de First Choice VIP Care para obtener más información. Una vez que usted u otras personas en su nombre paguen \$2,400, habrá alcanzado la etapa de cobertura catastrófica y pagará \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre esta etapa. Costos compartidos si no califica para Ayuda Extra: Medicamento de Nivel 1 – Genérico preferido: \$0 de copago para un suministro de 30 días. Medicamento de Nivel 2 – Genérico: \$10 de copago para un suministro de 30 días.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación de la página anterior)		Si recibe Ayuda Extra de Medicare, usted paga: \$0, \$1.65 o \$5.80 de copago para los medicamentos genéricos y \$0, \$5 o \$14.40 de copago para el resto de los medicamentos. Usted paga el costo correspondiente al nivel del medicamento o su copago de Ayuda Extra, el que sea menor.	Medicamento de Nivel 3 – De marca: 25% de coseguro para un suministro de 30 días. Medicamento de Nivel 4 – Medicamento no preferido: 25% de coseguro para un suministro de 30 días. Medicamento de Nivel 5 – Especialidad: 25% de coseguro para un suministro de 30 días. Los suministros para 60 y 90 días están disponibles en farmacias minoristas y de venta por correo con el mismo porcentaje de costo compartido que un suministro para 30 días, excepto para los medicamentos del Nivel 2. Los medicamentos del Nivel 2 costarán \$20 por un suministro para 60 días y \$30 por un suministro para 90 días. Los suministros para 60 y 90 días no están disponibles para los medicamentos del Nivel 5.
Necesita ayuda con los gastos cotidianos (continúa en la página siguiente)	Venta libre (OTC) Artículos y ayudas para la vida diaria	\$0	Los miembros reciben una asignación combinada de \$200 por mes para destinarla a los siguientes beneficios: Venta libre (OTC) Todos los miembros pueden utilizar la asignación combinada para adquirir artículos OTC que cumplan los requisitos. Los artículos OTC incluyen vitaminas, analgésicos, medicamentos para el resfriado, etc.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda con los gastos cotidianos (continúa en la página siguiente)			Los fondos se cargan en una tarjeta de débito emitida por el plan todos los meses. • Los miembros pueden comprar a través del catálogo de venta libre o en establecimientos minoristas participantes • No hay límite en el total de artículos o pedidos Todos los fondos no utilizados expirarán al final de cada mes o al desafiliarse del plan. La naloxona está cubierta como parte de los beneficios de OTC de la Parte C. La terapia de sustitución de nicotina (NRT) que se ofrece no duplica ningún medicamento de OTC de la Parte D ni ningún medicamento incluido en el formulario. Dispositivos de seguridad en el hogar y en el baño Todos los miembros pueden destinar la asignación combinada a dispositivos de seguridad para el hogar y el baño que cumplan los requisitos, tales como barras de apoyo o manijas de puertas, revestimientos antideslizantes para el suelo, sillas de seguridad y ayudas para la adaptación del baño. Los miembros pueden comprar a través del catálogo OTC o en establecimientos minoristas participantes. El saldo no utilizado expirará al final de cada mes o al desafiliarse del plan.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda con los gastos cotidianos (continuación)			Beneficios complementarios especiales para pacientes con enfermedades crónicas III (SSBCI) Si cumple los requisitos para acceder los SSBCI, también podrá utilizar la asignación combinada para cubrir los gastos de la vida cotidiana. La asignación puede usarse para: • Alimentos saludables • Asistencia general para vivienda (por ejemplo, alquiler, hipoteca, servicios públicos) • Control de plagas No todos los miembros cumplen los requisitos. Solo los miembros con derecho a los SSBCI pueden utilizar su asignación para pagar el alquiler, los servicios públicos, internet, alimentos saludables y control de plagas. Para poder calificar para los SSBCI, los miembros deben padecer al menos una de las siguientes enfermedades crónicas:



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda con los gastos cotidianos (continuación)			Trastornos cardiovasculares, trastornos de salud mental crónicos e incapacitantes, enfermedad gastrointestinal crónica (limitada a enfermedad hepática en etapa terminal), insuficiencia cardíaca congestiva, trastornos pulmonares crónicos (limitada a enfermedad pulmonar obstructiva crónica), enfermedad del tejido conectivo, demencia, diabetes mellitus, accidente cerebrovascular y/o sobrepeso, obesidad y síndrome metabólico. La afección debe poner en riesgo la vida o limitar en gran medida la salud general o la capacidad funcional del miembro; el miembro debe presentar un alto riesgo de hospitalización u otras consecuencias adversas para la salud; y el miembro debe necesitar una coordinación intensiva de la atención. El plan evaluará criterios objetivos para determinar la elegibilidad del miembro. Para obtener más información o comprobar su elegibilidad, los miembros deben ponerse en contacto con el plan. Se aplican restricciones. Además, el miembro debe cumplir con al menos uno de los siguientes: • Haber tenido uno o más ingresos hospitalarios (incluso de salud conductual) por la afección crónica en los últimos 12 meses.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda con los gastos cotidianos (continuación)			• Haber acudido una o más veces a atención de urgencias o de emergencias por la afección crónica en los últimos 12 meses. • Haber tenido dos o más consultas ambulatorias por la afección crónica (incluso consultas de atención primaria o de atención especializada) en los últimos 12 meses. • Ser un paciente que requiere visitas de atención domiciliaria por la afección crónica. • Ser un paciente con una o más afecciones crónicas y una necesidad de una o más piezas de equipo médico duradero (DME) en un entorno ambulatorio, limitado al grupo 3 de sillas de ruedas eléctricas/manuales, ventilación no invasiva (NIV), máquinas de biPAP, dispositivo de insuflación-exsuflación mecánica, o un colchón del grupo 2 o del grupo 3. Se aplican limitaciones.
Necesita ayuda para mejorar su salud o tiene necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	<i>Se requiere autorización previa para obtener servicios cardíacos y pulmonares.</i>
	Equipos médicos para cuidado domiciliario	\$0	<i>Se requiere autorización previa para ciertos equipos médicos para atención domiciliaria.</i> <i>Pida a su proveedor que llame al plan para confirmar si es necesaria una autorización</i>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Servicios de diálisis	\$0	
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Tres visitas de cuidado de los pies de rutina por año.
	Servicios ortopédicos	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Necesita equipo médico duradero (DME) Nota: Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Si desea la lista completa, llame a Servicios al Miembro o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual del Miembro</i> .	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Se puede requerir autorización previa para: • Los artículos de DME cubiertos por Medicare por un valor superior a \$750 por compra. • Artículos de alquiler y alquiler con opción a compra. Se requiere autorización previa para: • La compra de todas las sillas de ruedas (motorizadas y manuales) y todos los accesorios de sillas de ruedas (componentes) sin importar el costo por artículo. • Suplementos para alimentación enteral.
	Nebulizadores	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Equipo y suministros de oxígeno	\$0	<i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios quiroprácticos	\$0	12 visitas de rutina cubiertas por año.
	Acupuntura	\$0	6 visitas cubiertas por año.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Las marcas preferidas tienen un copago de \$0. Las marcas no preferidas y todos los monitores continuos de glucosa requerirán autorización previa y tienen un coseguro del 20% (hasta que usted alcance el límite máximo de gastos de bolsillo).
	Servicios de prótesis	\$0	Se requiere autorización previa para prótesis e insumos médicos de venta y alquiler cubiertos por Medicare.
	Radioterapia	\$0	<i>Se requiere autorización previa.</i>
	Servicios para ayudar a tratar su enfermedad	\$0	<i>No se requiere autorización previa.</i>



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (normas sobre los beneficios)
	Silver Sneakers	\$0	SilverSneakers® es un programa gratuito de actividades físicas que incluye acceso a los centros y servicios de actividades físicas adheridos a SilverSneakers®.

El resumen de beneficios anterior se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual del Miembro* de First Choice VIP Care. Si no tiene un *Manual del Miembro*, llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care a los números que figuran a pie de página de este documento para obtener uno. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios al Miembro o visitar www.firstchoicevipcare.com.

D. Beneficios cubiertos fuera de First Choice VIP Care

Hay algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por First Choice VIP Care, pero que están cubiertos por Medicare, Medicaid o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al número que aparece a pie de página de este documento para solicitar información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medicaid o una agencia estatal	Sus costos
Algunos servicios para enfermos terminales están cubiertos fuera de First Choice VIP Care	\$0
Servicios odontológicos • Diagnóstico (evaluación oral y radiografías) • Atención preventiva (limpieza anual)	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medicaid o una agencia estatal	Sus costos
Los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar las tareas cotidianas como bañarse, asearse, vestirse, cocinar y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o comunidad, pero también podrían ofrecerse en un hogar de ancianos o en un hospital. Estos servicios se prestan a través de programas llamados Healthy Connections Community Choices, VIH/SIDA y/o exenciones para personas dependientes de ventilación mecánica. Comuníquese con su coordinador de atención para obtener más información sobre cómo acceder a los LTSS y recibir derivaciones a la exención adecuada.	\$0
Alojamiento y comidas en centros para enfermos terminales	\$0
Transporte médico que no sea de emergencia	\$0
Servicios de establecimientos de enfermería	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos específicos	\$0

E. Servicios que First Choice VIP Care, Medicare y Medicaid no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al número que aparece a pie de página de este documento para solicitar información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que First Choice VIP Care, Medicare y Medicaid no cubren	
Ciertos procedimientos para la vista como LASIK	Procedimientos o servicios de cirugía plástica voluntarios u optativos
Servicios que no se consideran "razonables y necesarios"	Servicios brindados a veteranos en un centro de veteranos (VA)
Cirugía o procedimientos estéticos	Procedimientos o servicios de cirugía plástica voluntarios u optativos
Servicios de naturopatía	



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

F. Sus derechos como miembro del plan

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

- **Tiene derecho al respeto, la igualdad y la dignidad.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - o Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por su afección, estado de salud, recepción de servicios de salud, historial de reclamos, historial médico, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo, orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - o Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita
 - o Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
- **Usted tiene derecho a recibir información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre su tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted pueda comprender. Esto incluye el derecho a recibir información sobre:
 - o La descripción de los servicios que cubrimos
 - o Cómo obtener los servicios
 - o Cuánto le costarán los servicios
 - o Los nombres de los proveedores médicos y del coordinador de atención
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - o Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento del año
 - o Atenderse con un proveedor de la salud de la mujer sin una derivación
 - o Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - o Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar cuánto cuestan o si están o no cubiertas
 - o Rechazar el tratamiento, incluso si su médico le aconseja no rechazarlo
 - o Dejar de tomar la medicación, incluso si su médico le aconseja no dejarla
 - o Pedir una segunda opinión. First Choice VIP Care pagará el costo de la consulta para pedir una segunda opinión.
 - o Hacer conocer sus deseos relativos a la atención médica en una última voluntad médica



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

- **Usted tiene derecho a acceder oportunamente a una atención que no presente barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - o Recibir atención médica de manera oportuna
 - o Poder entrar y salir del consultorio de un proveedor médico. Esto significa un acceso sin obstáculos para personas con discapacidades de acuerdo con la Ley de Americanos con Discapacidades
 - o Contar con intérpretes para ayudarle en la comunicación con sus proveedores de atención médica y con el plan médico
- **Tiene derecho a buscar atención médica de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene estos derechos:
 - o Recibir servicios de emergencia sin aprobación previa en caso de emergencia
 - o Usar un proveedor de atención médica de emergencia o urgencia fuera de la red cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - o Pedir y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender y pedir que sus registros médicos se cambien o corrijan
 - o Tener su información personal de salud protegida de manera confidencial
 - o Tener privacidad durante el tratamiento
- **Usted tiene derecho a presentar una queja sobre la atención o los servicios cubiertos.** Esto incluye los siguientes derechos:
 - o Presentar una queja o una queja formal en contra de nosotros o nuestros proveedores.
 - o Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de South Carolina en www.dph.sc.gov/professionals/healthcare-quality/file-complaint o por teléfono: 1-800-922-6735 y TTY: 711. El sitio web de First Choice VIP Care es www.firstchoicevipcare.com.
 - o Apelar algunas decisiones tomadas por Healthy Connections Medicaid, nuestro plan o nuestros proveedores. El sitio web de Healthy Connections es www.scdhhs.gov
 - o Pedir una audiencia justa estatal
 - o Recibir la explicación detallada del motivo de negación de servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del Miembro*. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care a los números que figuran a pie de página.

También puede llamar al Defensor del Pueblo (*Ombudsman*) Especializado para la Atención a Largo Plazo del Departamento de Envejecimiento de South Carolina al 1-844-477-4632, TTY: 711, de lunes a



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., hora del Este. El Defensor del Pueblo atiende a personas de cualquier edad que tengan tanto Healthy Connections Medicaid como Medicare.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene alguna queja o cree que First Choice VIP Care debería cubrir algo que le hemos denegado, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran a pie de página. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual del Miembro*. Puede llamar a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care a los números que figuran a pie de página.

También puede presentar su queja por escrito. Incluya lo siguiente:

- Su nombre y dirección
- Su número de Medicare (puede encontrar este número en su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare)
- Su número de identificación de miembro (puede encontrarlo en su tarjeta de ID de miembro)
- El motivo de su queja
- Cualquier información adicional, como las fechas, las horas, las personas y los lugares en cuestión.

Envíela por correo a:

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

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



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

H. Qué hacer si sospecha de fraude

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

Si usted considera que un médico, un hospital u otra farmacia proceden de forma incorrecta, le solicitamos que se ponga en contacto con nosotros.

- Llámenos a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care. Los números de teléfono están a pie de página.
- O llame a la Línea directa de denuncia de fraude de Healthy Connections Medicaid Fraud Hotline al 1-888-364-3224. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711. También puede enviar un correo electrónico a fraudres@scdhhs.gov.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo.



Si tiene alguna pregunta, llame a First Choice VIP Care al 1-888-996-0499 (TTY 711), del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.firstchoicevipcare.com.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre el plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de ID de miembros, llame a Servicios al Miembro de First Choice VIP Care:

1-888-996-0499

Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a.m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes.

Servicios al Miembro también cuenta con servicios de intérpretes de idiomas sin cargo disponibles para personas que no hablen inglés.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes.

Si tiene una pregunta sobre su salud:

Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir asistencia cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de enfermería del plan, disponible las 24 horas. Una enfermera escuchará su problema y le indicará cómo recibir asistencia. (Por ejemplo: atención de urgencias, sala de emergencias.) El número de la Línea de enfermería 24/7 es

1-855-707-0850

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

First Choice VIP Care también tiene servicios de intérpretes de idiomas sin cargo disponibles para las personas que no hablan inglés.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de la salud del comportamiento de manera inmediata, llame a la Línea móvil de crisis de South Carolina al **1-833-364-2274**

Las llamadas a este número son gratuitas. El apoyo está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

First Choice VIP también tienen servicios de intérpretes de idiomas sin cargo disponibles para las personas que no hablan inglés. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-996-0499**.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana.

Del 1.º de abril al 30 de septiembre, de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes.

Servicios al Miembro también cuenta con servicios de intérpretes de idiomas sin cargo disponibles para personas que no hablen inglés.

H4739_001_128441_M_Approved_09302026_SPN