



# Plan Cuidado Absoluto FIDA (Plan Medicare-Medicaid)

Resumen de Beneficios 2017

Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

H5441 001

H5441\_MKT17\_01s 001 Approved 08182016



**Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst en 2017. Esto es solo un resumen. Lea el Manual del Participante para obtener la lista completa de beneficios.**

---

- El Plan Cuidado Absoluto FIDA (Plan Medicare-Medicaid) de Healthfirst es un plan de cuidado administrado con un contrato con Medicare y con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York (Medicaid) que brinda los beneficios de ambos programas a sus Participantes a través de la Demostración del Plan de Dobles Beneficios Completamente Integrados (Fully Integrated Duals Advantage, FIDA por sus siglas en inglés). Es para las personas con Medicare y Medicaid y para quienes cumplen con otros requisitos de elegibilidad para la Demostración del FIDA.
- En virtud del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, usted puede recibir los servicios de Medicare y Medicaid en un único plan de cuidado administrado denominado Plan FIDA. El administrador de cuidados del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst le ayudará a gestionar sus necesidades de cuidado de salud.
- Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el Manual del Participante.
- Pueden aplicarse limitaciones y restricciones. Para obtener más información, llame a Servicios al Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o lea el Manual del Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Esto significa que debe cumplir con ciertas normas para que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst pague sus servicios.
- La Lista de medicamentos cubiertos o las redes de farmacias y proveedores pueden cambiar durante el año. Le enviaremos un aviso antes de hacer algún cambio que le afecte a usted.
- Los beneficios pueden cambiar el 1 de enero de cada año.
- Usted puede obtener esta información de forma gratuita en otros idiomas. Llame al 1-855-675-7630 y al TTY/TDD 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita.
- You can get this information for free in other languages. Call 1-855-675-7630 or TTY/TDD 711, 7 days a week, from 8 am to 8 pm. The call is free.

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp).

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

- Вы можете получить эту информацию бесплатно на других языках. Звоните по телефону 1-855-675-7630 или 711 (для пользующихся TTY/TDD) 7 дней в неделю с 8 утра до 8 вечера. Звонок бесплатный.
- 本資訊有其他語言版本供免費索取。請致電1-855-675-7630，聽力語言殘障服務專線TTY/TDD 711，服務時間每週七天，每天上午8時至晚上8時。以上均為免費電話。
- 이와 동일한 정보를 무상으로 다른 언어 버전으로도 얻으실 수 있습니다. 문의는 1-855-675-7630(TTY/TDD 711)으로 연중무휴 오전 8시에서 오후 8시 사이에 연락 주십시오. 통화는 무료입니다.
- Ou kapab jwenn enfòmasyon sa yo gratis nan lòt lang yo. Rele nimewo 1-855-675-7630 ak TTY/TDD 711, pandan 7 jou pa semèn depi 8 am jiska to 8 pm. Koutfil la gratis.
- È possibile ottenere queste informazioni gratuitamente in altre lingue chiamando il numero 1-855-675-7630 (utenti TTY/TDD: 711), 7 giorni alla settimana dalle 8 alle 20. La telefonata è gratuita.
- Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-855-675-7630 o TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita.
- Si no recibe los materiales en el idioma de su preferencia, puede comunicarse con el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst en cualquier momento para indicarnos qué idioma desea que usemos en los materiales del plan. Usaremos ese idioma en todos los correos que le enviemos en el futuro. Para solicitar un cambio de idioma o el envío de los materiales en otro formato, llame al 1-855-675-7630, TTY/TDD 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita.
- El Estado de Nueva York ha creado un programa de defensoría (ombudsman) para participantes llamado la Red Independiente de Defensa del Consumidor (ICAN, por sus siglas en inglés) para proporcionar asistencia gratuita y confidencial sobre cualquier servicio ofrecido por el Plan Cuidado Absoluto FIDA (Plan Medicare-Medicaid) de Healthfirst. Se puede contactar al Defensor (Ombudsman) para Participantes en el número gratuito 1-844-614-8800, TTY 711, o en línea en [www.icannys.org](http://www.icannys.org). El Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.
- ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-675-7630 (TTY: 711).
- 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-855-675-7630 (TTY: 711)。

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 2

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

- PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-675-7630 (TTY 711).
- ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-675-7630 (ATS 711).
- CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-675-7630 (TTY 711).
- ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-675-7630 (TTY: 711).
- 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-675-7630 (TTY 711)번으로 전화해 주십시오.
- ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-675-7630 (телетайп: 711).
- ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-675-7630 (رقم هاتف الصم والبكم 711)
- ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-675-7630 (TTY 711).
- ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-675-7630 (TTY 711).
- ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-675-7630 (TTY 711).
- UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-675-7630 (TTY 711).
- ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-675-7630 (TTY 711) पर कॉल करें।
- 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-675-7630 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 3

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

La siguiente tabla contiene preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Qué es un Plan de Dobles Beneficios Completamente Integrados (Fully Integrated Duals Advantage, FIDA por sus siglas en inglés)?</b>	El Plan de Dobles Beneficios Completamente Integrados (FIDA) es una organización integrada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También cuenta con administradores de cuidados y equipos interdisciplinarios para ayudarle a planificar y gestionar todos sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajan en conjunto para brindarle el cuidado que necesita. El Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst es un Plan FIDA que proporciona los beneficios de Medicaid y Medicare a los Participantes de la Demostración del Plan FIDA.

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Quién es el administrador de cuidados y quién conforma el equipo interdisciplinario del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst?</b>	<p>El administrador de cuidados del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst es la principal persona con la que usted puede comunicarse. Es quien le ayudará a administrar todos sus proveedores y servicios, y quien se asegura que reciba lo que necesita. Esta persona forma parte de su equipo interdisciplinario, que también está integrado por usted y las personas que usted designe. Además, puede decidir que algunas de las siguientes personas participen en todas las reuniones de su equipo interdisciplinario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ su proveedor de cuidado primario (primary care provider, PCP por sus siglas en inglés) o un representante del consultorio (o clínica) de dicho proveedor con experiencia clínica y que conozca sus necesidades;</li><li>▪ un profesional de salud del comportamiento, si tiene, o un representante del consultorio (o clínica) de dicho profesional con experiencia clínica y que conozca sus necesidades;</li><li>▪ sus asistentes de cuidados en el hogar o un representante con experiencia clínica de la agencia de cuidados en el hogar que conozca sus necesidades, en caso de que usted reciba cuidados en el hogar;</li><li>▪ un representante médico del centro de enfermería, si recibe cuidados en un centro de enfermería; y</li><li>▪ otros individuos, entre ellos:<ul style="list-style-type: none"><li>» otros proveedores que usted o su representante hayan solicitado, o que hayan recomendado los miembros del equipo interdisciplinario cuando sea necesario para realizar una adecuada planificación del cuidado, y que usted o su representante aprueben; o</li><li>» el personal de enfermería registrado que realizó su evaluación.</li></ul></li></ul>
<b>¿Qué son los servicios y el apoyo a largo plazo?</b>	<p>Los servicios y el apoyo a largo plazo brindan ayuda a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayor parte de estos servicios se brindan en el hogar o en la comunidad, pero podrían proporcionarse en un centro de enfermería u hospital.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 5

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Puedo controlar mi propio cuidado o contratar a mis propios asistentes?</b>	Usted tiene derecho a elegir dirigir su propio cuidado seleccionando los Servicios de asistencia personal dirigida por el consumidor (Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS por sus siglas en inglés). A través de los CDPAS, usted puede contratar a sus propios asistentes y tomar otras decisiones sobre cómo recibir los servicios.
<b>¿Con el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst recibirá los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibe ahora?</b>	<p>Recibirá los beneficios cubiertos por Medicare y Medicaid directamente del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios son los más apropiados para sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar. Recibirá casi todos los beneficios cubiertos por Medicare y Medicaid directamente del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, pero obtendrá cuatro beneficios de la misma forma que ahora, por fuera del plan. Los beneficios incluyen: Servicios paliativos, Servicios de planificación familiar fuera de la red, Programa de terapia de mantenimiento con metadona y Terapia de observación directa para la tuberculosis.</p> <p>Cuando se inscribe en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, usted y su equipo interdisciplinario elaborarán en conjunto un Plan de servicios centrados en la persona (PCSP por sus siglas en inglés) que responda a sus necesidades de salud y asistencia. Cuando se inscriba por primera vez en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, puede seguir consultando a sus médicos y recibiendo sus servicios actuales durante 90 días, o hasta que su Plan de servicios centrados en la persona haya finalizado, lo que ocurra más tarde. Si cuando se inscribe en nuestro plan está tomando algún medicamento recetado de la Parte D de Medicare que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal. En caso de ser médicamente necesario, le ayudaremos a recibir otro medicamento u obtener una excepción para que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst cubra su medicamento.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 6

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Puede consultar a los mismos médicos que ve ahora?</b>	<p>Esto sucede con frecuencia. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst y tienen contrato con nosotros, usted puede seguir utilizando sus servicios. Los proveedores que tienen contrato con nosotros pertenecen a “la red”. Debe usar los proveedores de la red del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, a menos que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o su equipo interdisciplinario lo hayan autorizado a consultar a un proveedor externo a la red. Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede hacer uso de proveedores externos al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.</p> <p>Para saber si sus médicos integran la red del plan, llame a Servicios al Participante o lea el Directorio de proveedores y farmacias del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.</p> <p>Si usted es nuevo en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, puede seguir viendo a los médicos que consulta ahora durante un período de 90 días o hasta que concluya su Plan de servicios centrados en la persona, lo que ocurra más tarde. Si, actualmente, recibe servicios de salud del comportamiento, el equipo interdisciplinario analizará su episodio actual para decidir si puede continuar recibiendo los servicios de su actual proveedor. Si el equipo interdisciplinario decide que usted puede seguir viendo al mismo proveedor que consulta ahora, podrá hacerlo durante los 24 meses posteriores a su inscripción en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.</p>
<b>¿Puede permanecer en el mismo centro de enfermería donde vive ahora?</b>	<p>Sí. Si en el momento de inscribirse en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst usted vive en un centro de enfermería, puede permanecer en ese centro durante todo el tiempo que esté afiliado a un Plan FIDA como el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, incluso si ese centro de enfermería se encuentra fuera de la red y no participa en el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.</p>
<b>¿Qué sucede si necesita un servicio, pero ningún proveedor de la red del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst puede proporcionarlo?</b>	<p>A la mayoría de los servicios los proporcionarán los proveedores de nuestra red. Si ningún proveedor de la red puede proporcionar el servicio que usted necesita, el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst pagará el costo de dicho servicio a un proveedor externo a la red.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 7



## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿En dónde está disponible el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst?</b>	El área de servicio para este plan incluye los condados de Bronx, Kings, Queens, Nueva York, Richmond y Nassau, Nueva York. Para inscribirse en el plan, usted debe vivir en una de estas áreas.
<b>Como miembro del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, ¿debe pagar un monto mensual (también llamado “prima”)?</b>	Usted no pagará ninguna prima mensual al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst por su cobertura. Tampoco habrá copagos ni otros costos cuando reciba el cuidado de proveedores de la red.
<b>¿Qué es la autorización previa?</b>	<p>La autorización previa se refiere a que usted deberá contar con la aprobación del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o de su equipo interdisciplinario antes de obtener un servicio, artículo o medicamento específico, o antes de consultar a un proveedor externo a la red. Es posible que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst no cubra el servicio, artículo o medicamento si usted no cuenta con la autorización del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o de su equipo interdisciplinario. Una cantidad limitada de servicios requiere autorización previa de un especialista y no del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o de su equipo interdisciplinario. Consulte el capítulo 4 del Manual del Participante para obtener más información. El Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst también puede proporcionarle una lista de servicios o procedimientos para los que usted debe obtener una autorización previa de un proveedor que no integre su equipo interdisciplinario.</p> <p>Algunos servicios no exigen ninguna autorización previa, como la atención de urgencia o emergencia, los servicios de diálisis fuera del área, las consultas a proveedores de cuidado primario y los servicios de especialidad en salud femenina. Para obtener la lista completa de servicios que no requieren autorización previa, consulte el capítulo 4 del Manual del Participante o llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 8

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Qué es una remisión?</b>	Una remisión es la autorización que su proveedor de cuidado primario le otorga para que consulte a otro proveedor que no sea el de cuidado primario. En el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, las remisiones no son necesarias y no se exigirán. Sin embargo, se deberán cumplir las normas de autorización previa.

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Con quién debe comunicarse para hacer preguntas o solicitar ayuda?</b>	<p><b>Si tiene preguntas generales o dudas sobre el plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las Tarjetas de Identificación de Participante, llame a Servicios al Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst:</b></p> <p><b>LLAME AL</b> 1-855-675-7630 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Servicios al Participante dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>TTY</b> 711 Este número es para personas con dificultades auditivas o del habla. Para llamar a este número necesita un equipo telefónico especial. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p><b>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la línea de asesoramiento de enfermería:</b></p> <p><b>LLAME AL</b> 1-844-867-7344 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Servicios al Participante dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>TTY</b> 1-800-955-8771 Este número es para personas con dificultades auditivas o del habla. Para llamar a este número necesita un equipo telefónico especial. Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 10

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Con quién debe comunicarse para hacer preguntas o solicitar ayuda? (continuación)</b>	<p><b>Si necesita servicios de salud del comportamiento de inmediato, llame a la línea de crisis de salud del comportamiento:</b></p> <p><b>LLAME AL</b> 1-855-675-7630</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>Servicios al Participante dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>TTY</b> 1-800-955-8771</p> <p>Este número es para personas con dificultades auditivas o del habla. Para llamar a este número necesita un equipo telefónico especial.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 11

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

La siguiente tabla presenta una visión general de los servicios que puede necesitar, sus costos y las normas sobre los beneficios.

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Quiere consultar a un médico</b>	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	No se requiere autorización.
	Consultas de bienestar, como exámenes físicos	\$0	No se requiere autorización.
	Transporte al consultorio del médico	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Cuidado de especialista	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Cuidado para evitar enfermedades, como vacunas contra la gripe	\$0	No se requiere autorización.
	Visita preventiva de “Bienvenida a Medicare” (solo una vez)	\$0	No se requiere autorización.
<b>Necesita exámenes físicos</b>	Análisis de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Radiografías u otras imágenes, como tomografía axial computarizada (CAT scan en inglés)	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Pruebas de detección, como pruebas para detectar cáncer	\$0	No se requiere autorización.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 12

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b>	Medicamentos genéricos (no de marca)	\$0 por suministro de 30 días. \$0 por suministro de 90 días.	Puede haber limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.  Los suministros extendidos estarán disponibles en farmacias de venta al público o de pedido por correo.
	Medicamentos de marca	\$0 por suministro de 30 días. \$0 por suministro de 90 días.	Puede haber limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.  Los suministros extendidos estarán disponibles en farmacias de venta al público o de pedido por correo.
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b> (continuación)	Medicamentos de venta libre	\$0	El Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst cubre algunos medicamentos de venta libre cuando se los receta el proveedor. Para obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 13

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos que le receta el médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos utilizados con determinados equipos médicos. Lea el Manual del Participante para obtener más información sobre estos medicamentos.
<b>Necesita tratamiento posterior a un derrame cerebral o accidente</b>	Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario. Los servicios de fisioterapia y terapia del habla se limitan a 20 consultas al año para cada terapia.
<b>Necesita atención de emergencia</b>	Servicios en la sala de emergencia	\$0	No se requiere autorización. Puede recibir cuidado de emergencia externo a la red. No se cubre el cuidado de emergencia fuera de los Estados Unidos.
	Servicios de ambulancia	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.
	Atención de urgencia	\$0	No se requiere autorización. Puede recibir atención de urgencia externa a la red. No se cubre la atención de urgencia fuera de los Estados Unidos.
<b>Necesita atención hospitalaria</b>	Hospitalización	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Cuidado de médico o cirujano	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 14

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales</b></p>	<p>Servicios de rehabilitación</p>	<p>\$0</p>	<p>Inicialmente, este servicio se limita a 36 visitas (2 a 3 por semana) durante 12 a 18 semanas, pero puede renovarse.</p> <p>No se necesita autorización para el primer ciclo de tratamiento para servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar, pero sí se requiere autorización previa de un médico o personal de enfermería practicante para los servicios adicionales.</p> <p>Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario para obtener otros servicios de rehabilitación.</p>
	<p>Equipo médico para cuidados en el hogar</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.</p>
	<p>Cuidado de enfermería especializada</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.</p>
<p><b>Necesita cuidado de la vista</b></p>	<p>Exámenes de la vista</p>	<p>\$0</p>	<p>Los exámenes de rutina de la vista se limitan a 1 examen cada 2 años.</p> <p>Se requiere autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario. Sin embargo, no se necesita autorización previa en el caso de servicios de la visión proporcionados a través de clínicas del Artículo 28 que brindan servicios de optometría y están asociadas al Colegio de Optometría de la Universidad Estatal de Nueva York.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 15



## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	Gafas o lentes de contacto	\$0	Las gafas o lentes de contacto se limitan a 1 cada 2 años para cada artículo. Se requiere autorización previa de un optometrista u oftalmólogo. Sin embargo, no se necesita autorización previa en el caso de servicios de la visión proporcionados a través de clínicas del Artículo 28 que brindan servicios de optometría y están asociadas al Colegio de Optometría de la Universidad Estatal de Nueva York.
<b>Necesita cuidado dental</b>	Controles dentales	\$0	Los exámenes bucales, limpiezas y radiografías dentales se limitan a 1 servicio cada 6 meses. Se requiere autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario para exámenes bucales y limpiezas. Se requiere autorización previa del dentista para radiografías dentales. Los servicios dentales proporcionados a través de clínicas del Artículo 28 administradas por los Centros Académicos Dentales no requieren autorización previa.
<b>Necesita servicios de audición/auditivos</b>	Examen de la audición	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Audífonos	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Tiene una enfermedad crónica, como diabetes o enfermedad del corazón</b>	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Suministros y servicios para pacientes con diabetes	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 16

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

<b>Problema o necesidad médica</b>	<b>Servicios que puede necesitar</b>	<b>Sus costos por uso de proveedores <u>de la red</u></b>	<b>Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)</b>
<b>Tiene una enfermedad mental</b>	Servicios de salud mental o salud del comportamiento	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Tiene un problema de abuso de sustancias</b>	Servicios de abuso de sustancias	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Necesita servicios de salud mental a largo plazo</b>	Cuidado médico para pacientes hospitalizados para personas que necesitan cuidado de salud mental	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 17

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita un equipo médico duradero (DME por sus siglas en inglés)</b>	Silla de ruedas	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Bastones	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Muletas	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Caminadores	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Oxígeno	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Necesita asistencia para vivir en su hogar</b>	Servicio de comidas a domicilio	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Servicios en el hogar, como servicio de limpieza o servicio doméstico	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Cambios en su hogar, como rampas o acceso para silla de ruedas	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Asistente para el cuidado personal (Podrá contratar a su propio asistente. Comuníquese con Servicios al Participante para obtener más información).	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Capacitación para ayudarle a conseguir empleo remunerado o no remunerado	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Servicios de atención médica domiciliaria	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Servicios para ayudarle a vivir solo	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 18

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

Problema o necesidad médica	Servicios que puede necesitar	Sus costos por uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	Servicios diurnos para adultos u otros servicios de asistencia	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Necesita un lugar para vivir con personas que le puedan ayudar</b>	Residencia asistida u otros servicios de vivienda	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
	Cuidado en un centro de enfermería	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.
<b>Su cuidador necesita vacaciones</b>	Servicios de cuidados de relevo	\$0	Se requiere la autorización previa de Healthfirst o del equipo interdisciplinario.

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 19

# Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

## Otros servicios que cubre el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Participante o lea el Manual del Participante para obtener información sobre otros servicios cubiertos.

Otros servicios cubiertos por el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst:	Sus costos por uso de proveedores <u>de la red</u>
Servicios quiroprácticos	\$0
Podología	\$0
Manejo de terapia con medicamentos	\$0
Educación en nutrición, salud y bienestar	\$0
Planes dentales integrales	\$0

## Beneficios cubiertos externos al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Participante para obtener información sobre otros servicios que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst no cubre, pero que están disponibles a través de Medicare o Medicaid.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Medicaid	Sus costos
Tratamiento diurno	\$0
Servicios en centros de maternidad independientes	\$0
Servicios de planificación familiar externos a la red	\$0
Programa de terapia de mantenimiento con metadona (MMTP por sus siglas en inglés)	\$0
Terapia de observación directa para la tuberculosis	\$0
Servicios de hospicio	\$0

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 20

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

### **Servicios que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst (Medicare-Medicaid) no cubre**

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Participante para obtener información sobre otros servicios excluidos.

<b>Servicios que <u>no</u> cubre el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst</b>	
Cobertura a nivel mundial	
Acupuntura	

# Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

## Sus derechos como Participante del plan

Como Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin que se le apliquen sanciones. Asimismo, puede hacer uso de estos derechos sin perder los servicios del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Le informaremos sobre sus derechos, al menos, una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el Manual del Participante. La siguiente no es una lista completa de todos sus derechos. Los derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a ser tratado con respeto, equidad y dignidad.**

Esto incluye los derechos a:

- recibir los servicios cubiertos sin temor a ser discriminado debido a cuestiones de raza, etnia, origen nacional, religión, género, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o capacidad para hablar en inglés;
- solicitar información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio);
- no sufrir ninguna forma de restricción o reclusión;
- que los proveedores de la red no le facturen por los servicios prestados;
- que sus preguntas e inquietudes se respondan íntegramente y con cortesía;
- ejercer libremente sus derechos sin afectar negativamente la manera en la que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst o su proveedor le brindan cuidados.

- **Tiene derecho a obtener información acerca del cuidado médico.** Esto incluye información sobre

tratamientos y las opciones de tratamiento disponibles para usted. Esta información debe proporcionarse en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:

- descripción de los servicios que cubrimos;
- cómo obtener los servicios;
- cuánto le costarán los servicios;
- nombres de los proveedores y administradores de cuidados.

- **Derecho a tomar decisiones sobre su cuidado, incluso a negarse a seguir un tratamiento.** Esto incluye los derechos a:

- elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) y cambiar de PCP en cualquier momento;
- participar en reuniones del equipo interdisciplinario sobre su cuidado;
- obtener rápidamente los servicios y medicamentos cubiertos;
- conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de su costo o de que tengan cobertura;

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 22

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: Resumen de Beneficios

- rehusarse al tratamiento, incluso si su médico le recomienda no hacerlo;
- dejar de tomar un medicamento;
- solicitar una segunda opinión. El Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst cubrirá el costo de la consulta para obtener una segunda opinión;
- crear y solicitar directrices anticipadas, como el testamento vital o el poder de representación de cuidado médico.
- **Tiene derecho a acceder oportunamente al cuidado sin tener que enfrentar obstáculos físicos o de comunicación.**  
Esto incluye los derechos a:
  - recibir cuidado médico a tiempo;
  - entrar y salir del consultorio del proveedor de cuidado médico. Esto se refiere a que las personas con discapacidades tengan un acceso libre de obstáculos, de conformidad con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act);
  - tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y el plan médico.
- **Tiene derecho a solicitar atención de urgencia y emergencia cuando la necesite.** Esto incluye los derechos a:
  - recibir servicios de emergencia sin autorización previa, en caso de emergencia;
  - consultar a proveedores de atención de urgencia o emergencia externos a la red cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye los derechos a:
  - solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender y solicitar la modificación o corrección de sus registros;
  - que se mantenga la confidencialidad de su información personal sobre salud;
  - gestionar su propio cuidado o a contratar a sus propios asistentes a través de los Servicios de asistencia personal dirigida por el consumidor.
- **Tiene derecho a plantear quejas sobre el cuidado o los servicios cubiertos.** Esto incluye los derechos a:
  - presentar una queja o una queja formal contra nosotros o nuestros proveedores;
  - obtener una explicación detallada de los motivos de la denegación de un servicio.

Para obtener más información sobre sus derechos, lea el Manual del Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios al Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 23



## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

### **Si tiene una queja o considera que deberíamos cubrir algo que se le denegó**

Si tiene una queja o considera que el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst debería cubrir algo que se le denegó, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630. Puede apelar nuestra decisión.

Si desea realizar preguntas sobre quejas formales (quejas) y apelaciones, lea el capítulo 9 del Manual del Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Puede llamar también a Servicios al Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst.

Asimismo, puede obtener ayuda de la Red Independiente de Defensoría del Consumidor (ICAN por sus siglas en inglés). Esta red le proporciona asistencia gratuita y confidencial en lo que respecta a los servicios que ofrece el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst, incluido cualquier problema para recibir un cuidado de calidad. Se puede comunicar con ICAN al 1-844-614-8800 o en línea en [www.icannys.org](http://www.icannys.org). (Los usuarios de TTY deben llamar al 711 y seguir las instrucciones para llamar al 1-844-614-8800).

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

<b>Apelaciones por atención médica</b>	
<b>LLAME AL</b>	<p>Para apelaciones estándares: 1-855-675-7630 Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>Para apelaciones expeditas (aceleradas): 1-877-779-2959 De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Las llamadas a estos números son gratuitas.</p>
<b>TTY</b>	<p>711</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
<b>ESCRIBA A</b>	<p>Healthfirst AbsoluteCare FIDA Plan FIDA Appeals and Grievances Unit P.O. Box 5166 New York, NY 10274-5166</p>
<b>SITIO WEB</b>	<p><a href="http://www.healthfirst.org/mmp">www.healthfirst.org/mmp</a></p>

<b>Quejas sobre la atención médica</b>	
<b>LLAME AL</b>	<p>Para quejas estándares: 1-855-675-7630 Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>Para quejas expeditas (aceleradas): 1-877-779-2959 De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Las llamadas a estos números son gratuitas.</p>

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 25

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

<b>TTY</b>	711  Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>ESCRIBA A</b>	Healthfirst AbsoluteCare FIDA Plan FIDA Appeals and Grievances Unit P.O. Box 5166 New York, NY, 10274-5166
<b>SITIO WEB DE MEDICARE</b>	Puede enviar una queja sobre el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite <a href="http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a> .

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 26

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

<b>Apelaciones por medicamentos recetados de la Parte D</b>	
<b>LLAME AL</b>	1-855-675-7630 Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>TTY</b>	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>FAX</b>	1-855-633-7673
<b>ESCRIBA A</b>	CVS Caremark Part D Services MC 109 P.O. Box 52000 Phoenix, AZ 85072-200
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.healthfirst.org/medicare">www.healthfirst.org/medicare</a>

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 27

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

<b>Quejas sobre los medicamentos recetados de la Parte D</b>	
<b>LLAME AL</b>	1-855-675-7630 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>TTY</b>	1-866-236-1069 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>FAX</b>	1-866-217-3353
<b>ESCRIBA A</b>	CVS Caremark Grievance Department MC121 P.O. Box 53991 Phoenix, AZ 85072-3991
<b>SITIO WEB DE MEDICARE</b>	Puede enviar una queja sobre el Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite <a href="http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a> .

### **Si sospecha que se ha cometido fraude**

La mayoría de las organizaciones y profesionales de cuidado médico que proporcionan servicios son honestos. Lamentablemente, puede haber algunas excepciones.

---

Si tiene alguna pregunta, llame al Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst al 1-855-675-7630 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.healthfirst.org/mmp](http://www.healthfirst.org/mmp). 28

## Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst: **Resumen de Beneficios**

Si cree que un médico, un hospital o una farmacia está actuando incorrectamente, comuníquese con nosotros.

- Llame a Servicios al Participante del Plan Cuidado Absoluto FIDA de Healthfirst. Los números de teléfono aparecen en la portada de este resumen.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

