

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

Índice

A. Exención de responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	5
C. Lista de servicios cubiertos.....	10
D. Servicios cubiertos fuera de Integra Synergy MAP (HMO SNP)	20
E. Servicios no cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP), Medicare ni Medicaid.....	22
F. Sus derechos como miembro del plan.....	23
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicios o medicamento denegado	28
H. Qué hacer si sospecha de fraude	28

H1205_2020 SB Synergy_M Approved



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Exención de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP) para 2020. Lea la *Evidencia de cobertura* para conocer la lista completa de beneficios. Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al número que se encuentra en la parte inferior de esta página para obtener una.

- ❖ Integra Managed Care es un plan HMO con un contrato de Medicare y un contrato con el programa Medicaid del estado de New York. La inscripción en Integra Managed Care depende de la renovación del contrato.
- ❖ Este documento está disponible en otros formatos, como Braille y letra grande.
- ❖ Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Llame al 1-877-388-5195 (TTY: 711) para obtener más información.
- ❖ Integra Managed Care, Inc. es un plan para personas que necesitan atención domiciliaria de Medicaid y servicios de atención a largo plazo y cubre los servicios de Medicare para quienes viven en el área de servicio y tienen Medicare Parte A y Parte B y tienen Medicaid.

Integra Managed Care, Inc. está diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que reciben ciertos beneficios de Medicaid. (Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados). Para ser elegible para nuestro plan, debe ser elegible para Medicare y los beneficios completos de Medicaid y:

- Debe ser capaz, en el momento de la inscripción, de regresar o permanecer en su hogar y comunidad sin poner en peligro la salud y la seguridad, según los criterios proporcionados por el Departamento de Salud del Estado de New York; y
Debe ser elegible para el nivel de atención de un hogar de ancianos (al momento de la inscripción)
- Debe requerir atención gestionada y se espera que necesite al menos uno de los siguientes servicios de atención a largo plazo basados en la comunidad durante más de 120 días a partir de la fecha de entrada en vigencia de la inscripción:



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

- a) servicios de enfermería domiciliaria
- b) terapias domiciliarias
- c) servicios de asistencia médica domiciliaria
- d) servicios de atención personal domiciliaria
- e) atención médica diurna para adultos
- f) servicio privado de enfermería, o
- g) Servicios de Asistencia Personal Dirigidos por el Consumidor

- Debe tener 21 años de edad o ser mayor
 - Debe residir dentro del área de servicio del plan
 - No debe tener enfermedad renal en etapa terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD), con excepciones limitadas, como si desarrolla ESRD cuando ya es miembro de un plan que ofrecemos, o si era miembro de un plan diferente que fue terminado.
 - El plan o una entidad designada por el Departamento lo determina elegible para servicios de atención a largo plazo utilizando la herramienta de elegibilidad actual del estado de New York.
- ❖ Con Integra Synergy MAP (HMO SNP), puede obtener sus servicios de Medicare y Medicaid en un solo plan de salud. Un coordinador de atención de Integra Synergy MAP (HMO SNP) lo ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Si desea obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede conseguirlo en el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Para obtener más información sobre **Medicaid**, llame a la línea de ayuda de Medicaid del Departamento de Salud (Servicios Sociales) del Estado de New York 1-800-541-2831. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

- ❖ ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Integra Synergy MAP (HMO SNP) Member Services at 1-877-388-5195. (TTY: 711). The call is free.
- ❖ ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Integra Synergy MAP (HMO SNP) a 1-877-388-5195 (TTY: 711). La llamada es gratuita.
- ❖ 注意：如果您講中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 Integra Synergy MAP (HMO SNP)會員服務部：1-877-388-5195。（聽力障礙電傳：711）。該電話免費。 「
- ❖ Puede obtener este documento de forma gratuita en español y en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame a Servicios al Miembro al número que se encuentra en la parte inferior de esta página.
- ❖ Integra Synergy MAP (HMO SNP) registra su idioma preferido y/o su solicitud de materiales en otros formatos al momento de inscribirse en nuestro plan. Mantenemos esa información almacenada en su registro de miembro para usarla en todos los correos y comunicaciones futuras. Puede cambiar su solicitud comunicándose con Servicios al Miembro al número que se encuentra en la parte inferior de la página.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla incluye las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un plan Medicaid Advantage Plus (MAP/ HMO + D-SNP)?	<p>Nuestro plan MAP es una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) alineada con un Plan para Necesidades Especiales Dual (Dual Special Needs Plan, D-SNP). Nuestro plan combina su atención domiciliaria de Medicaid y los servicios de atención a largo plazo y sus servicios de Medicare. Combina a sus médicos, hospitales, farmacias, atención domiciliaria, atención en hogares de ancianos y otros proveedores de atención médica en un sistema coordinado de atención médica. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarlo a administrar todos sus proveedores y servicios. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.</p> <p>Nuestro plan MAP se llama Integra Synergy MAP (HMO SNP).</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Obtendrá los mismos beneficios de Medicare y Medicaid en Integra Synergy MAP (HMO SNP) que obtiene ahora?	<p>Si viene a Integra Synergy MAP (HMO SNP) de Original Medicare u otro plan de Medicare, puede obtener beneficios o servicios de manera diferente. Obtendrá todos sus beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de Integra Synergy MAP (HMO SNP). Trabjará con un equipo de proveedores que lo ayudarán a determinar qué servicios satisfarán mejor sus necesidades. Cuando se inscribe en Integra Synergy MAP (HMO SNP), usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Atención para abordar sus necesidades de salud y apoyo.</p> <p>Cuando se une a nuestro plan, si está tomando medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que Integra Synergy MAP (HMO SNP) normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal. Le ayudaremos a obtener otro medicamento u obtener una excepción de Integra Synergy MAP (HMO SNP) para que cubra su medicamento, si es médicamente necesario. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puede acudir a los mismos proveedores de atención médica que ve ahora?	<p>Generalmente ese es el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos y farmacias) trabajan con Integra Synergy MAP (HMO SNP) y tienen un contrato con nosotros, puede continuar con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none">Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. En la mayoría de los casos, debe usar los proveedores de la red de Integra Synergy MAP (HMO SNP). <p>Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores fuera de la red de Integra Synergy MAP (HMO SNP). También puede usar proveedores fuera de la red cuando Integra Synergy MAP (HMO SNP) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.</p> <p>Para saber si sus proveedores están en la red del plan, llame a Servicios al Miembro o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Integra Synergy MAP (HMO SNP). También puede visitar nuestro sitio web en www.integramanagedcare.com para conocer el listado más actual.</p>
¿Qué sucede si necesita un servicio pero nadie en la red de Integra Synergy MAP (HMO SNP) puede proporcionarlo?	<p>La mayoría de los servicios serán proporcionados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio cubierto que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, Integra Synergy MAP (HMO SNP) autorizará y pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
¿Qué es un gestor de atención?	<p>Un administrador de atención es su principal persona de contacto. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesita.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo?	Los servicios y apoyos a largo plazo son servicios que ayudan a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios lo ayudan a permanecer en su hogar para que no necesite mudarse a un hogar de ancianos u hospital.
¿Dónde se encuentra Integra Synergy MAP (HMO SNP) disponible?	El área de servicio para este plan incluye los siguientes condados en New York: Bronx, Kings, Nassau, New York y Queens. Debe vivir en uno de estos condados para unirse al plan. Llame a Servicios al Miembro para obtener más información sobre si el plan se encuentra disponible donde usted vive o no.
¿Qué es autorización previa?	<p>Autorización previa significa que debe obtener la aprobación de Integra Synergy MAP (HMO SNP) antes de poder obtener un servicio o medicamento específico o consultar a un proveedor fuera de la red. Es posible que Integra Synergy MAP (HMO SNP) no cubra el servicio o el medicamento si no obtiene la aprobación. Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener aprobación primero.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para conocer qué servicios requieren una autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es una remisión?	Una remisión significa obtener acceso para ciertos beneficios del plan de su proveedor de atención primaria (PCP) antes de que pueda ver a los proveedores en la red del plan. Si no obtiene aprobación, es posible que Integra Synergy MAP (HMO SNP) no cubra los servicios. No necesita una remisión para ciertos beneficios. Para obtener más información sobre cuándo es necesaria una remisión, llame a Servicios al Miembro o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> .
¿Paga usted un monto mensual (también llamado prima) como miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP)?	No. Debido a que tiene Medicaid, no pagará ninguna prima mensual por su cobertura de salud. Debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare a menos que Medicaid u otro tercero paguen su prima de la Parte B.
¿Paga usted un deducible como miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP)?	No. Usted no paga deducibles en Integra Synergy MAP (HMO SNP).
¿Cuál es el monto máximo de costos de bolsillo que pagará por los servicios médicos como miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP)?	No hay costos compartidos por servicios médicos en Integra Synergy MAP (HMO SNP), por lo que sus costos de bolsillo anuales serán de \$0.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

A. Lista de servicios cubiertos

El siguiente cuadro es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Usted necesita atención hospitalaria	Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados	\$0	Excepto en una emergencia, su proveedor de atención médica debe informarle al plan sobre su ingreso al hospital. Se requiere autorización previa.
	Servicios hospitalarios ambulatorios (incluido el tratamiento ambulatorio de un médico o cirujano)	\$0	A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costos compartidos por los servicios hospitalarios ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, es posible que se lo considere un "paciente ambulatorio". Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital. Se requiere autorización previa.
	Servicios en el centro de cirugía ambulatoria (ambulatory surgical center, ASC)	\$0	Si va a someterse a una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con su proveedor si será un paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor escriba una orden para admitirlo como paciente internado en el hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costos compartidos por la cirugía ambulatoria. Incluso si permanece en el hospital



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
			durante la noche, es posible que se lo considere un “paciente ambulatorio”. Se requiere autorización previa.
Desea ver a un proveedor de atención médica	Visitas al médico para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Se requiere autorización previa. Debe obtener una remisión de su médico de atención primaria (PCP) para ver a un especialista.
	Atención de un especialista	\$0	Se requiere autorización previa. Debe obtener una remisión de su médico de atención primaria (PCP) para ver a un especialista.
	Visitas de bienestar, como un examen físico	\$0	No se requiere autorización previa.
	Atención preventiva para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe.	\$0	No se requiere autorización previa.
	Consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” (una vez)	\$0	Cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses que tiene Medicare Parte B. Cuando haga su cita, informe al consultorio de su médico que le gustaría programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Usted necesita atención de emergencia	Servicios de salas de emergencia	\$0	Puede ir a cualquier sala de emergencias si cree razonablemente que necesita atención de emergencia. No necesita autorización previa y no tiene que estar dentro de la red. Cubierto únicamente dentro de los Estados Unidos
	Atención urgente	\$0	La atención urgente NO es atención de emergencia. No necesita autorización previa y no tiene que estar dentro de la red. Cubierto únicamente dentro de los Estados Unidos
Usted necesita pruebas médicas	Análisis de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	Se requiere autorización previa.
	Radiografías u otros estudios por imágenes, tal como TAC	\$0	Se requiere autorización previa.
	Exámenes de detección, como exámenes para detectar cáncer	\$0	Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Usted necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes de detección de audición	\$0	Se requiere autorización previa.
	Audífonos	\$0	Se requiere autorización previa. Su beneficio de Medicare proporciona una asignación de \$500 para audífonos por oído cada tres años. Su beneficio de Medicaid cubre audífonos más allá de \$500.
Usted necesita atención dental	Servicios odontológicos, incluyendo atención preventiva	\$0	Se requiere autorización previa para servicios de restauración, endodoncia, periodoncia y prostodoncia.
Usted necesita atención oftalmológica	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Sus beneficios de Medicare proporcionan \$100 para un conjunto de anteojos cada año. No hay límite con su beneficio de Medicaid.
	Otros cuidados oftalmológicos, incluido el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y afecciones de la vista	\$0	Se requiere autorización previa. Debe obtener una remisión de su médico de atención primaria (PCP) para ver a un especialista. No se cubren los exámenes oftalmológicos de rutina.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Usted padece una condición de salud mental	Servicios de salud mental o conductual	\$0	Se requiere autorización previa para visitas de salud mental individuales y grupales.
	Atención hospitalaria para personas que necesitan servicios de salud mental a largo plazo.	\$0	Se requiere autorización previa.
Usted tiene un trastorno por consumo de sustancias	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo	Cuidados de enfermería especializada	\$0	Se requiere autorización previa. No se requiere una hospitalización previa.
Usted necesita tratamiento después de un ACV o accidente	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Puede haber límites en los servicios de terapia física, ocupacional y del habla. Si es así, puede haber excepciones a estos límites. Las visitas de terapia cubiertas por Medicaid están limitadas a 20 por año por tipo de terapia (terapias ocupacionales y del habla). Hay un límite de 40 visitas para fisioterapia.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para obtener los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Los servicios de ambulancia deben ser médicamente necesarios. No necesita autorización previa para servicios de ambulancia y no tiene que estar dentro de la red.
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa en una emergencia.
	Transporte a servicios de atención médica y cuidados de la salud	\$0	
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare	\$0	Lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Se requiere autorización previa para la quimioterapia y otros medicamentos de la Parte B.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare: Medicamentos de marca y genéricos	\$0 para un suministro de 30 días.	Su proveedor debe obtener autorización previa de Integra Synergy MAP (HMO SNP) para ciertos medicamentos. Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos de Integra Synergy MAP (HMO SNP)</i> en www.integramanagedcare.com para más información. Integra Synergy MAP (HMO SNP) puede requerir que primero pruebe un medicamento para tratar su afección antes de que cubra



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
			<p>otro medicamento para esa afección. Algunos medicamentos tienen límites de cantidad.</p> <p>Debe ir a ciertas farmacias por un número muy limitado de medicamentos, debido a requisitos especiales de manejo, coordinación de proveedores o educación del paciente que la mayoría de las farmacias de su red no pueden cumplir. Estos medicamentos se enumeran en el sitio web del plan, la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) y los materiales impresos, así como en el Buscador de planes de medicamentos recetados de Medicare en https://www.medicare.gov</p>
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)			<p>Algunos medicamentos tienen límites de cantidad.</p> <p>Su proveedor debe obtener autorización previa de Integra Synergy MAP (HMO SNP) para ciertos medicamentos.</p> <p>Hay un suministro de día extendido está disponible por correo. El costo de un suministro de días extendidos es el mismo que el costo de un suministro de un mes.</p>
	Medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Hay una asignación de \$100 para los artículos elegibles de venta libre por mes. Los saldos no se trasladan de mes a mes.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	Medicamentos para la diabetes	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	Se requiere autorización previa.
Usted necesita atención podológica	Servicios de podología	\$0	Se requiere autorización previa para atención podológica que no es de rutina. El cuidado podológico de rutina está limitado a 4 visitas por año.
	Servicios de órtesis	\$0	Se requiere autorización previa.
Usted necesita equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) o suministros	Sillas de ruedas, nebulizadores, muletas, rodilleras, andadores, equipos y suministros de oxígeno, por ejemplo. (Nota: Esta no es una lista completa de los DME o suministros cubiertos. Llame a Servicios al Miembro o lea la <i>Evidencia de</i>	\$0	Se requiere autorización previa. La cobertura de la fórmula enteral y los suplementos nutricionales se limita a la cobertura solo para la alimentación por sonda nasogástrica, yeyunostomía o gastrostomía. La cobertura de fórmula enteral y los suplementos nutricionales está limitada a personas que no pueden recibir nutrición a través de otros medios y a las siguientes tres condiciones: 1) personas alimentadas por sonda que no pueden masticar ni tragar alimentos y deben obtener nutrición a través de la fórmula por sonda; 2) personas con trastornos metabólicos innatos inusuales que requieren fórmulas médicas específicas



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	<i>cobertura para obtener más información).</i>		para recibir nutrientes esenciales que no están disponibles por ningún otro medio; y 3) niños que requieren fórmulas médicas debido a factores atenuantes en el crecimiento y el desarrollo. La cobertura para ciertas enfermedades hereditarias del metabolismo de aminoácidos y ácidos orgánicos incluirá productos alimenticios sólidos modificados que sean bajos en proteínas o que contengan proteínas modificadas.
<p>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa en la página siguiente)</p> <p>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación de la página anterior)</p>	Servicios de atención médica en el hogar	\$0	<p>Los servicios cubiertos por Medicare y Medicaid están cubiertos y deben ser proporcionados por una agencia certificada de salud en el hogar. Su médico debe indicarle estos servicios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería prestados a tiempo parcial o intermitentes por una enfermera registrada; • Servicios de asistencia médica domiciliaria según lo indicado por un médico; • Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional o patología del habla y audiológica; • Equipos y suministros médicos.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
	Asistente para el cuidado personal	\$0	Cubiertos cuando se determina que son médicamente necesarios. Deben proporcionarse a través de una agencia de atención domiciliaria certificada aprobada, una agencia de atención domiciliaria autorizada o un profesional privado. Se requiere autorización previa.
	Cambios en su hogar, como rampas y acceso para sillas de ruedas	\$0	
	Servicios a domicilio, como limpieza o tareas domésticas	\$0	
	Comidas a domicilio	\$0	
	Atención médica diurna para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	
	Atención social diurna	\$0	
Su médico necesita algo de tiempo libre	Atención de relevo	\$0	



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Usted necesita servicios de intérprete	Intérprete de lenguaje hablado	\$0	
	Intérprete de lenguaje de señas	\$0	
Servicios adicionales	Asignación para artículos de venta libre	\$0	\$100 al mes Los saldos no se trasladan de mes a mes.
	Servicios protésicos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Atención Gestionada	\$0	
	Suministros para la diabetes	\$0	

Este resumen de beneficios se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Llame a Servicios al Miembro o lea la *Evidencia de cobertura* para conocer otros servicios cubiertos.

B. Servicios cubiertos fuera de Integra Synergy MAP (HMO SNP)

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro para conocer otros servicios no cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP) pero disponibles a través de Medicare.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Otros servicios cubiertos por Medicare	Sus costos
<p>Cuidado de hospicio</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicamentos para el control de síntomas y alivio del dolor• Atención de relevo de corto plazo• Atención domiciliaria <p>Si necesita servicios de hospicio mientras está inscrito en nuestro plan, ni Original Medicare, ni Integra Synergy MAP (HMO SNP) pagará el costo de sus servicios. Si necesita servicios que no son de hospicio mientras está inscrito en el cuidado de hospicio, Integra pagará y coordinará dichos servicios.</p>	\$0



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Servicios no cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP), Medicare ni Medicaid

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro para conocer sobre otros servicios excluidos.

Servicios no cubiertos por Integra Synergy MAP (HMO SNP), Medicare ni Medicaid
Servicios considerados no razonables y necesarios, de acuerdo con los estándares de Original Medicare.
Artículos personales en su habitación en un hospital o en un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor
Servicios de un proveedor que no forman parte de su plan de atención
Tarifas cobradas por el cuidado de sus familiares inmediatos o miembros de su hogar
Reversión de procedimientos de esterilización y/o suministros de anticonceptivos sin receta
Acupuntura
Servicios de naturopatía (utiliza tratamientos naturales o alternativos)



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

C. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP), usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede usar 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 la *Evidencia de cobertura*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tienes derecho al respeto, la equidad y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por raza, etnia, nacionalidad, color, religión, credo, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), edad, estado de salud, discapacidad mental, física o sensorial, orientación sexual, información genética, capacidad de pago, o habilidad para hablar inglés. Ningún proveedor de atención médica debe participar en ninguna práctica, con respecto a cualquier miembro que constituya discriminación ilegal bajo cualquier ley o regulación estatal o federal.
 - Solicite y obtenga información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille, audio) sin cargo
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o aislamiento
 - Que los proveedores de la red no le facturen
 - Que sus preguntas e inquietudes se contesten completa y cortésmente
 - Aplicar sus derechos libremente sin ningún efecto negativo en la forma en que Integra Synergy MAP (HMO SNP) o su proveedor lo trata
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura de beneficios. Esta información debe estar en un formato e idioma que pueda entender. Estos derechos incluyen obtener información sobre:



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

- Integra Synergy MAP (HMO SNP)
- Los servicios que cubrimos
- Cómo obtener servicios
- Cuánto le costarán los servicios
- Nombre de los proveedores de atención médica y Gestores de Atención
- Sus derechos y responsabilidades
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP). Poder cambiar a su PCP en cualquier momento del año. Poder llamar al <insertar número> si desea cambiar su PCP.
 - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas
 - Rechazar el tratamiento hasta donde la ley lo permita, incluso si su proveedor de atención médica lo desaconseja
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica lo desaconseja
 - Pedir una segunda opinión sobre cualquier atención médica que su PCP o su equipo de atención le recomienden que tenga. Integra Synergy MAP (HMO SNP) pagará por el costo de su visita para una segunda opinión.
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada
- **Usted tiene derecho a un acceso oportuno a la atención que no tiene barreras de comunicación o acceso físico.** Esto incluye el derecho a:



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

- Obtener atención médica oportuna
- Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
- Tener intérpretes a disposición para ayudar con la comunicación con sus médicos, otros proveedores y su plan de salud. Llame al <insertar número> si necesita ayuda con este servicio
- A que se traduzca su *Evidencia de cobertura* y cualquier material impreso de Integra Synergy MAP (HMO SNP) a su idioma principal, y/o que le lean en voz alta estos materiales si tiene problemas para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles previa solicitud y de forma gratuita.
- Estar libre de cualquier forma de restricción física o aislamiento que se utilizaría como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de atención de emergencia y urgencia durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin autorización previa
 - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender y solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros
 - Mantener su información de salud personal privada. No se divulgará información personal de salud a nadie sin su consentimiento, a menos que lo exija la ley.
 - Tener privacidad durante el tratamiento



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

- **Usted tiene derecho a presentar quejas sobre sus servicios o atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Acceder a un proceso sencillo para expresar sus inquietudes y para esperar el seguimiento de Integra Synergy MAP (HMO SNP)
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores. También tiene derecho a apelar ciertas decisiones que nosotros o nuestros proveedores tomen
 - Solicitar una Apelación estatal (Audiencia Imparcial del Estado)
 - Obtener una razón detallada por la que se denegaron los servicios

Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Usted tiene la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, equidad y dignidad.** Usted debería:
 - Tratar a sus proveedores de atención médica con dignidad y respeto
 - Asistir a las citas, llegar a tiempo y llamar con anticipación si va a llegar tarde o tiene que cancelar
- **Usted tiene la responsabilidad de brindar información sobre usted y su salud.** Usted debería:
 - Informar a su proveedor de atención médica sus quejas de salud con claridad y brindar tanta información como sea posible
 - Informar a su proveedor de atención médica sobre usted y su historial de salud
 - Informar a su proveedor de atención médica que es miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP)
 - Hablar con su PCP, Gestor de Atención u otra persona apropiada acerca de buscar los servicios de un especialista antes de ir a un hospital (excepto en casos de emergencia)
 - Informar a su PCP, Gestor de Atención u otra persona apropiada dentro de las 24 horas de cualquier tratamiento de emergencia o fuera de la red



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

- Notificar a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) si hay algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono
- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento.** Usted debería:
 - Conocer sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado, y considerar el tratamiento antes de que se realice
 - Asociarse con su equipo de atención y elaborar planes y establecer objetivos de tratamiento juntos
 - Siga las instrucciones y los planes de atención que usted y su proveedor de atención médica hayan acordado, y recuerde que rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica podría dañar su salud
- **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de Integra Synergy MAP (HMO SNP).** Usted debería:
 - Obtener toda su atención médica de Integra Synergy MAP (HMO SNP), excepto en casos de emergencia, atención urgente, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que Integra Synergy MAP (HMO SNP) proporcione una autorización previa para salir cuidado de la red
 - No permita que nadie más use sus tarjetas de identificación de miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) para obtener servicios de atención médica
 - Notificar a Integra Synergy MAP (HMO SNP) cuando crea que alguien ha utilizado indebidamente los beneficios o servicios de Integra Synergy MAP (HMO SNP)

Si desea obtener mayor información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura* de Integra Synergy MAP (HMO SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP).



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

D. Cómo presentar una queja o apelar un servicios o medicamento denegado

Si tiene una queja o cree que Integra Synergy MAP (HMO SNP) debería cubrir algo que denegamos, llame al número que se encuentra en la parte inferior de la página. Usted puede apelar nuestra decisión.

Para preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la *Evidencia de cobertura* de Integra Synergy MAP (HMO SNP). También puede llamar a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP). Para presentar una queja, reclamo o apelación, llame a Servicios al Miembro al número que se encuentra en la parte inferior de la página.

E. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y organizaciones de atención médica que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si cree que un proveedor de atención médica, hospital o farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP). Los números de teléfono se incluyen al final de la página.
- 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 gratuitamente durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- O llame a la Línea Directa de Fraude de Medicaid del Estado de New York 1-877-87 FRAUD



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.

Integra Synergy Medicaid Advantage Plus (MAP) (HMO SNP)

Resumen de Beneficios 2020

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP):

1-877-388-5195

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención son los 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m., hora estándar del este, del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora estándar del este, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios al Miembro también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.

Para TTY, llamar al 711.

Las llamadas a este número son gratuitas. Los horarios de atención son los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Integra Synergy MAP (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, 7 días a la semana de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.integramanagedcare.com.