



RESUMEN DE BENEFICIOS PARA EL 2024

1-877-723-7702 (TTY: 711)

Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.bcbsil.com/mmai.

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios incluidos en Blue Cross Community MMAI. Incluye respuestas a las preguntas más frecuentes, información de contacto importante, un resumen de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como asegurado de Blue Cross Community MMAI. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del Asegurado*.

Tabla de contenidos

Contenido

A. Exenciones de responsabilidad	3
B. Preguntas Más Frecuentes.....	4
C. Descripción General de los Servicios	11
D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Cross Community MMAI.....	35
E. Servicios que Blue Cross Community MMAI, Medicare y Medicaid no cubren.....	35
F. Sus derechos como asegurado del plan.....	36
G. Cómo presentar una queja o apelación de un servicio denegado	38
H. Qué hacer si sospecha de fraude.....	39



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 2

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

A. Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Blue Cross Community MMAI para el 2024. Este es solo un resumen. Consulte el *Manual del Asegurado* para ver la lista completa de beneficios. Los asegurados pueden acceder al Manual del Asegurado de 2023 en línea en www.bcbsil.com/mmai o pueden solicitar uno por correo llamando al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita.

- ❖ Con Blue Cross Community MMAI, usted puede obtener sus servicios de Medicare y Medicaid en un mismo seguro de gastos médicos. Un coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community MMAI lo ayudará a gestionar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información de beneficios proporcionada es un breve resumen y no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o consulte el *Manual del Asegurado* de Blue Cross Community MMAI.
- ❖ ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 1-877-723-7702 (TTY: 711). We are available seven (7) days a week. Our call center is open Monday-Friday 8:00 a. m. – 8:00 p. m. Central time. On weekends and Federal holidays, voice messaging is available. If you leave a voice message, a Member Services representative will return your call no later than the next business day. The call is free.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia lingüística están a su disposición sin costo alguno para usted. Llame al 1-877-723-7702 (TTY: 7-1-1). Estamos a su disposición los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Para los fines de semana y días feriados federales, está disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Atención al Asegurado le devolverá la llamada antes del próximo día laborable. La llamada es gratuita.
- ❖ Este documento está disponible de forma gratuita en otros idiomas y formatos, como letra imprenta grande, Braille o audio. Llame al 877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.bcbsil.com/mmai 3

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. Una vez que se solicite, Servicio al Asegurado siempre le enviará materiales en el idioma o formato elegido (por ejemplo, impreso de gran tamaño, Braille o audio) hasta que solicite cambiarlo. Este servicio es gratuito.

- ❖ Blue Cross Community MMAI (plan Medicare-Medicaid) es proporcionado por Health Care Service Corporation, una compañía mutual de reserva legal (HCSC, en inglés), licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. HCSC es un seguro de gastos médicos con contratos con Medicare y con Illinois Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. La inscripción en el plan de HCSC depende de la renovación del contrato.

B. Preguntas Más Frecuentes

En la siguiente tabla se observan las preguntas más frecuentes.

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Qué es un Medicare-Medicaid Plan?	Medicare-Medicaid Plan es un seguro de gastos médicos que tiene contrato con Medicare y Blue Cross Community MMAI para proporcionar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas tanto con Medicare como con Medicaid. Medicare-Medicaid Plan es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de cuidados para ayudarle a administrar sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajan en forma conjunta para proporcionar la atención que usted necesita.
¿Qué es un coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community MMAI?	Un coordinador de servicios médicos de Blue Cross Community MMAI es la persona principal con la que usted puede comunicarse. Esta persona le ayudará a gestionar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted obtenga lo que necesita.

Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai



Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Qué son los servicios médicos y apoyos a largo plazo?	Servicios y apoyo a largo plazo: son servicios prestados a través de un centro de atención médica a largo plazo o mediante una exención basada en el hogar y la comunidad. Las personas inscritas tienen la opción de recibir servicios y apoyo a largo plazo (LTSS, en inglés) en el ambiente menos restrictivo cuando sea apropiado, con una preferencia por el hogar y la comunidad, de acuerdo con los deseos del inscrito y el plan de atención médica.
Con Blue Cross Community MMAI, ¿obtendré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid que recibo actualmente?	<p>Usted obtendrá sus beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de Blue Cross Community MMAI. Un equipo de proveedores le ayudará a determinar qué servicios satisfacen mejor sus necesidades. Es decir que algunos de sus servicios actuales podrían cambiar.</p> <p>Cuando se inscriba en Blue Cross Community MMAI, usted y su equipo de cuidados trabajarán juntos para crear un Plan de Servicios Médicos Personalizado con el fin de atender sus necesidades de salud y apoyo. Durante este período, puede consultar a sus médicos actuales y recibir sus servicios durante 90 días o hasta que se complete su plan de atención médica. Cuando usted se inscribe a nuestro plan, si toma algún medicamento con receta de Medicare Parte D que Blue Cross Community MMAI no cubre habitualmente, usted podrá obtener un suministro provisional. Lo ayudaremos a obtener otro medicamento o una excepción para que Blue Cross Community MMAI cubra su medicamento en caso de que este sea médicamente necesario.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Puedo acudir a los mismos médicos que consulto actualmente?	<p>A menudo, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con Blue Cross Community MMAI y tienen un contrato con nosotros, podrá continuar consultando con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen un contrato con nosotros se consideran “dentro de la red”. Debe acudir a los proveedores de la red de Blue Cross Community MMAI.• Si necesita atención médica urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, usted puede usar proveedores fuera del área del plan de Blue Cross Community MMAI. <p>Para saber si sus médicos forman parte de la red del plan, llame a Servicio al Asegurado o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Blue Cross Community MMAI en el sitio web del plan en www.bcbsil.com/mmai/member-resources/forms.</p> <p>Si Blue Cross Community MMAI es nuevo para usted, aún puede recurrir a sus médicos actuales durante un máximo de 180 días a partir del inicio de su inscripción. Trabajaremos con su médico para que forme parte de nuestros profesionales de la red o para encontrar una alternativa de atención como parte de su plan de servicios médicos.</p>
¿Qué ocurre si necesito un servicio, pero ningún profesional que forma parte de la red de Blue Cross Community MMAI me lo puede proporcionar?	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no se pueda proporcionar dentro de nuestra red, Blue Cross Community MMAI pagará el costo de un proveedor que no forme parte de la red.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Dónde está disponible Blue Cross Community MMAI?	Planes de Blue Cross Community MMAI (Medicare-Medicaid Plan) disponibles en todos los condados en Illinois.
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) en Blue Cross Community MMAI?	Usted no pagará ninguna prima mensual a Blue Cross Community MMAI por su cobertura médica.
¿Qué es una autorización previa (PA, en inglés)?	<p>PA significa que usted debe obtener la aprobación de Blue Cross Community MMAI antes de que pueda recibir un servicio o medicamento específicos, o bien antes de consultar a un proveedor que no forma parte de la red. Blue Cross Community MMAI podría no cubrir el servicio o medicamento si no obtiene una aprobación. Si necesita atención médica urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Asegurado</i> para averiguar más sobre la PA. Consulte la Tabla de Beneficios en la Sección D del Capítulo 4 del <i>Manual del Asegurado</i> para conocer los servicios que requieren una PA.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Qué es una remisión?	<p>Una remisión significa que su profesional de la salud primaria (PCP, en inglés) debe autorizarlo antes de que pueda recurrir a alguien que no sea su PCP o consultar a otros proveedores de la red del plan. Si usted no recibe la aprobación, Blue Cross Community MMAI no podrá cubrir los servicios. No necesita una remisión para consultar a algunos especialistas, como los de salud de la mujer.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Asegurado</i> para averiguar más sobre cuándo necesitará una remisión de su PCP.</p>
¿Tengo que pagar un deducible?	No. Usted no paga deducibles en Blue Cross Community MMAI.
¿Tengo una interrupción en la cobertura para medicamentos?	No. Debido a que usted tiene Medicaid, no tendrá una etapa de interrupción en la cobertura para sus medicamentos.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 8

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
<p>¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta o si necesito ayuda? (continuación en la página siguiente)</p>	<p>Si tiene alguna pregunta general o sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicios, los cobros o las tarjetas de número de asegurado, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI:</p> <p>LLAME 1-877-723-7702</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable.</p> <p>El Departamento de Servicio al Asegurado también tiene servicios gratuitos de intérprete de idiomas disponibles para las personas que no hablen inglés.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Preguntas más frecuentes (FAQ, en inglés)	Respuestas
¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta o si necesito ayuda? (Continuación de la página anterior)	<p>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la línea de Consejos de Enfermeras:</p> <p>LLAME 1-877-213-2568</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. La Línea de Consejos de Enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Este número está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y las llamadas son gratuitas.</p> <p>Si necesita servicios de salud conductual inmediatos, llame a la Línea de Crisis de Salud Conductual:</p> <p>LLAME 1-800-345-9049</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. La Línea de Crisis de Salud Conductual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>TTY 1-866-794-0374</p> <p>Este número es para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. La Línea de Crisis de Salud Conductual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 10

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

C. Descripción General de los Servicios

La siguiente tabla es un vistazo rápido de los servicios que podría necesitar, sus costos y las reglas de los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Desea consultar a un médico	Consultas para atender una lesión o enfermedad	\$0	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.
	Consultas de rutina, como un examen físico	\$0	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.
	Transporte al consultorio médico	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. El plan también cubrirá el transporte hacia las ubicaciones aprobadas por el plan que tengan relación con la salud.
	Cuidados de especialista	\$0	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.
	Cuidados para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe	0% de coseguro	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.
	Consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare" (una sola vez)	\$0	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 11

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita análisis médicos	Análisis de laboratorio, como los de sangre	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.
	Radiografías u otras imágenes, como las tomografías axiales computarizadas (CAT, computerized axial tomography)	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.
	Examen de detección, como pruebas para detectar el cáncer	\$0	No se requiere PA para los servicios prestados por proveedores que forman parte de la red.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 12

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (este servicio continúa en la siguiente página)</p>	<p>Medicamentos genéricos (no de marca)</p>	<p>\$0 por un suministro de 30 o 90 días.</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Cross Community MMAI para obtener más información.</p> <p>Mensaje Importante sobre lo que Usted Paga por Vacunas: Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas son consideradas Medicamentos de la Parte D. Usted puede encontrar estas vacunas enumeradas en la <i>Lista de Medicamentos Incluidos (Formulario)</i> del plan. En nuestro plan, se cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo alguno para usted.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 13

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (este servicio continúa en la siguiente página)</p>			<p>El plan puede requerir que usted cumpla con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usar la versión genérica de un medicamento en lugar del medicamento de marca. ● Obtener la aprobación del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento para usted (en ocasiones, a esto se le denomina "autorización previa"). ● Probar otro medicamento antes de que aceptemos cubrir el medicamento que está solicitando (en ocasiones, a esto se le denomina "terapia escalonada"). ● Obtener la aprobación por la cantidad del medicamento que puede ingerir (en ocasiones, a esto se le denomina "cantidades límite"). ● Solicitar que se elimine una restricción impuesta a la cobertura de un medicamento (en ocasiones, a esto se le denomina solicitar una "excepción de la lista de medicamentos").



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 14

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
			<p>La mayoría de los medicamentos que toma de manera habitual está disponible a través de servicios de farmacia o de entrega a domicilio para un suministro de 90 días. Su copago de \$0 por un suministro de 90 días también aplica para un suministro de 30 días.</p> <p>Mensaje Importante sobre lo que Usted Paga por Vacunas</p> <p>En nuestro plan, se cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo alguno para usted. Llame al Departamento de Servicio al Asegurado para obtener más información.</p>
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0 por un suministro de 30 o 90 días.</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Cross Community MMAI para obtener más información.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 15

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>			<p>El plan puede requerir que usted cumpla con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usar la versión genérica de un medicamento en lugar del medicamento de marca. ● Obtener la aprobación del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento para usted (en ocasiones, a esto se le denomina "autorización previa"). ● Probar otro medicamento antes de que aceptemos cubrir el medicamento que está solicitando (en ocasiones, a esto se le denomina "terapia escalonada"). ● Obtener la aprobación por la cantidad del medicamento que puede ingerir (en ocasiones, a esto se le denomina "cantidades límite"). ● Solicitar que se elimine una restricción impuesta a la cobertura de un medicamento (en ocasiones, a esto se le denomina solicitar una "excepción de la lista de medicamentos").



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 16

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
			<p>La mayoría de los medicamentos que toma de manera habitual está disponible a través de servicios de farmacia o de entrega a domicilio para un suministro de 90 días. Su copago de \$0 por un suministro de 90 días también aplica para un suministro de 30 días.</p>
	Medicamentos de venta libre	\$0 por un suministro de 30 o 90 días.	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de Blue Cross Community MMAI para obtener más información.</p> <p>El plan cubre algunos medicamentos de venta libre (OTC, en inglés) cuando se indican como medicamentos con receta por su profesional de la salud.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 17

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos con receta médica de Medicare Parte B	0% de coseguro	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos que se usan con cierto equipo médico. Lea el <i>Manual del Asegurado</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.
Usted necesita tratamiento después de un derrame cerebral o un accidente	Terapia física, ocupacional o del habla	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA.</p> <p>El plan cubre fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla, si usted es elegible. Estas terapias se enfocan en necesidades de habilitación a largo plazo, en lugar de necesidades de servicios de restauración aguda a corto plazo.</p> <p>Todos los servicios de terapia tienen que ser médicamente necesarios para contar con cobertura.</p> <p>Tiene que usar profesionales que formen parte de la red.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 18

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita atención médica de emergencia	Servicios de la sala de emergencias	\$0	Usted puede recibir atención médica de emergencia cubierta en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. La atención médica de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios no está cubierta, excepto en determinadas situaciones. Consulte el <i>Manual del Asegurado</i> para obtener más información.
	Servicios de ambulancia	\$0	<p>Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia de ala fija, helicópteros y en tierra. La ambulancia lo llevará al lugar más cercano que pueda brindarle atención médica.</p> <p>Su condición debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de cuidado pongan en riesgo su vida o su salud. Los servicios de ambulancia para otros casos deben ser aprobados por el plan.</p> <p>En los casos que no son emergencias, el plan puede pagar para solicitar una ambulancia. Su condición debe ser lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado a un centro de cuidado pongan en riesgo su vida o su salud.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 19

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Atención médica inmediata	\$0	<p>La atención médica inmediata no está cubierta fuera de los Estados Unidos y sus territorios.</p> <p>Si necesita atención médica inmediata, debe intentar obtenerla primero de un proveedor que forma parte de la red o llamar a nuestra Línea de Consejos de Enfermería o a la Línea de Crisis de Salud Conductual, ambas líneas disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin embargo, usted puede usar proveedores fuera de la red cuando no pueda conseguir a un proveedor de la red.</p>
Usted necesita cuidados hospitalarios	Estadía en un hospital	\$0	<p>Pueden aplicarse reglas de PA, excepto en casos de emergencia. Su médico tiene que informar al seguro de gastos médicos que lo admitirán en el hospital.</p> <p>Tiene que usar hospitales que formen parte de la red cuando no se trate de una emergencia.</p>
	Cuidados de un médico o cirujano	\$0	Se requiere PA. Tiene que usar profesionales que formen parte de la red.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 20

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para mejorar o tiene una necesidad de salud especial	Servicios de rehabilitación	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Puede recibir servicios de rehabilitación para pacientes no hospitalizados de los Departamentos de pacientes no hospitalizados del hospital, Consultorios de Terapeutas Independientes, Centros Integrales de Rehabilitación para Pacientes no hospitalizados (CORF) y otros centros de salud.
	Equipo médico para atención a domicilio	\$0	Si usted es elegible, el plan cubre los dispositivos, controles o aparatos que le permiten a usted aumentar su capacidad para realizar las actividades de la vida diaria o percibir, controlar, o comunicarse con el entorno en el que usted vive.
	Atención de enfermería especializada	2% de coseguro	No se requiere una PA de Atención Médica a Largo Plazo para los asegurados que viven en un centro y que cuentan con la aprobación del estado para su estadía.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 21

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita cuidado de los ojos	Exámenes de los ojos	\$0	Limitado a un examen de rutina de la vista por año. Tiene que usar profesionales en servicios para la vista que formen parte de la red.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Limitado a un par de cristales para lentes o armazones para lentes cada dos años. Beneficio adicional para mejora de anteojos de \$130 para armazones no estándar cada dos años. Los lentes de contacto de rutina no están cubiertos. Los lentes de contacto médicamente necesarios tienen cobertura con una autorización previa.
Usted necesita atención dental	Chequeos dentales	\$0	Los servicios de prevención incluyen dos exámenes bucales, dos limpiezas preventivas, un tratamiento con fluoruro y una radiografía por año.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 22

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
			<p>El plan ofrece una asignación de \$800 como beneficio complementario cada año para ayudar a pagar los servicios dentales que, de otra manera, NO tendrían cobertura de Medicare o Medicaid.</p> <p>Tiene que usar profesionales en servicios dentales que formen parte de la red. Para obtener una lista detallada, llame al Departamento de Servicio al Asegurado.</p>
Necesita servicios de audición o auditivos	Exámenes preventivos de audición	\$0	<p>El plan cubre exámenes auditivos y equilibrio, realizados por su proveedor. Estas pruebas le informan si necesita un tratamiento médico. Están cubiertas como atención médica para pacientes no hospitalizados cuando las obtiene de un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 23

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Aparatos auditivos	\$0	<p>Los audífonos requieren autorización previa. El plan también cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Un par de audífonos cada tres años. ● Los audífonos deben incluir los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajuste/evaluación de un audífono ○ Asesoramiento sobre audífonos
	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	\$0	Los servicios se incluirán como parte de su plan de servicios médicos.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 24

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted padece una afección crónica, como diabetes o enfermedades cardíacas</p>	<p>Suministros y servicios para la diabetes</p>	<p>\$0</p>	<p>El producto preferido está limitado a suministros para pruebas de control de la diabetes (monitores, tiras reactivas y lancetas) obtenidos a través de la farmacia y se limita a los productos de la marca LifeScan (OneTouch Verio Flex, OneTouch Verio Reflect, OneTouch Verio, OneTouch Ultra Mini y OneTouch Ultra 2).</p> <p>Se requerirá la aprobación para todos los demás suministros para pruebas de control de la diabetes (monitores, tiras reactivas y lancetas). Asimismo, todas las tiras reactivas estarán sujetas a una cantidad límite de 204 para un período de 30 días.</p> <p>Los productos de monitoreo continuo de glucosa (CGM, en inglés) obtenidos a través de la farmacia están sujetos a autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 25

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted padece una afección de salud mental</p>	<p>Servicios de salud mental o conductual</p>	<p>\$0</p>	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>Para obtener una lista detallada de los servicios que requieren PA, llame a nuestro Servicio al Asegurado.</p> <p>El plan cubrirá los servicios de crisis que son médicamente necesarios, incluido el Servicio Móvil de Respuesta ante Crisis (MCR, en inglés) y la Estabilización de Crisis.</p> <p>La atención en el Centro de salud acreditado por el gobierno federal (FQHC, en inglés) y en la Clínica Rural (RHC, en inglés) está cubierta. Consulte las secciones de atención médica de emergencia y de atención hospitalaria para obtener orientación adicional.</p>
<p>Usted tiene un problema de abuso de sustancias</p>	<p>Servicios contra el abuso de sustancias</p>	<p>\$0</p>	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>Para obtener una lista detallada de los servicios que requieren una autorización previa, llame a nuestro Departamento de Servicio al Asegurado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 26

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita servicios de salud mental a largo plazo	Atención durante hospitalización para personas que necesitan atención médica de salud mental	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. Para obtener una lista detallada de los servicios que requieren una autorización previa, llame a nuestro Departamento de Servicio al Asegurado.
Usted necesita equipo médico duradero (DME, en inglés)	Sillas de ruedas	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
	Nebulizadores	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 27

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Muletas	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>
	Andadores	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 28

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para su vida en casa	Entrega de comidas a su casa	\$0	No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar profesionales que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>
	Cambios en su casa, como rampas y acceso para silla de ruedas	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar profesionales que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 29

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	<p>Asistente de cuidados personales</p> <p>(Posiblemente pueda contratar su propio asistente. Llame al Departamento de Servicio al Asegurado para obtener más información).</p>	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>
	<p>Capacitación para ayudarlo a cobrar trabajos impagos</p>	\$0	<p>Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red.</p> <p>No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 30

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Servicios de atención médica en el hogar	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
	Servicios para ayudarlo a vivir por su cuenta	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
	Servicios de día para adultos u otros servicios de respaldo	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 31

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarlo	Hogar de vida asistida u otros servicios para la vivienda	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
	Atención en un hogar de servicios de enfermería	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que usar proveedores que formen parte de la red. No se necesita PA si se reciben servicios de exención y si este servicio se identificó como parte del plan de servicio aprobado del asegurado.
Su encargado de los cuidados necesita una pausa	Atención médica de relevo	\$0	Podrían aplicarse reglas de PA. Tiene que estar en el plan de servicio aprobado del asegurado.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 32

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Servicios adicionales cubiertos	Teléfono celular	\$0	<p>Se requiere una PA y se debe identificar como parte de su plan de atención. Disponible para los asegurados que no cuenten con un acceso confiable a un teléfono.</p> <p>Plan mensual con minutos limitados para comunicarse con el médico, el proveedor, el coordinador de servicios médicos o los servicios de emergencia del 911; para los asegurados que cumplan con los requisitos.</p>
	Medicamentos y suministros de venta libre: artículos complementarios relacionados con la salud personal	\$0	<p>El plan cubre ciertos productos y suministros de venta libre (OTC). El plan pagará un beneficio de hasta \$30 por trimestre. El artículo se enviará a su dirección en un plazo de entre 7 y 10 días laborables. Puede realizar un (1) pedido por trimestre. Los fondos que no se utilizan no se transfieren al período siguiente.</p> <p>Comuníquese con el proveedor de productos de venta libre (OTC) de BlueCross BlueShield of Illinois, Convey Health Solutions, al 1-855-891-5274.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 33

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores que forman parte de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Programas de acondicionamiento físico	\$0	El plan cubre ser asegurado en el programa de acondicionamiento físico SilverSneakers®.
	Servicios de alimentos a domicilio después del alta	\$0	El plan cubre hasta 14 servicios de alimentos a domicilio después de recibir el alta de un hospital o de un SNF. Podrían aplicarse reglas de PA.
	Servicios de telesalud adicionales a través de MDLive	\$0	El plan cubre determinados servicios de telesalud adicionales, incluidos aquellos relacionados con la salud conductual, el dolor de garganta, la fiebre, la tos, las náuseas y otras enfermedades que no son de emergencia a través de MDLive. Puede comunicarse con MDLive al 1-888-680-8646 o visitar el sitio web de mdlive.com .



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 34

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Cross Community MMAI

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicio al Asegurado para conocer más información sobre otros servicios sin cobertura de Blue Cross Community MMAI, pero que estén disponibles a través de Medicare o Medicaid.

Otros servicios cubiertos por Medicare	Sus costos
Algunos servicios de cuidado paliativo	\$0

E. Servicios que Blue Cross Community MMAI, Medicare y Medicaid no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Asegurado para averiguar sobre otros servicios excluidos.

Servicios sin cobertura de Blue Cross Community MMAI, Medicare o Medicaid
Servicios brindados en un centro estatal operado como hospital psiquiátrico como resultado de una internación forense.
Servicios brindados a través de una Agencia de Educación Local (LEA, en inglés).
Que sean de tipo experimental o de investigación.
Servicios brindados sin un referido o una autorización previa (PA).
Servicios médicos y quirúrgicos brindados únicamente con fines cosméticos.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 35

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

F. Sus derechos como asegurado del plan

Como asegurado de Blue Cross Community MMAI, tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le hablaremos de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte el *Manual del Asegurado*. Sus derechos incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente:

- **Tiene derecho a recibir un trato respetuoso, justo y digno.** Esto incluye el derecho a:
 - recibir servicios cubiertos, sin importar su raza, etnia, nacionalidad, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, posibilidades de pago y capacidad para hablar inglés.
 - recibir información en otros formatos (por ejemplo: letras grandes, sistema Braille o audio).
 - estar libre de todo tipo de restricción física o reclusión.
 - no recibir facturas de proveedores.
- **Tiene derecho a recibir información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
 - descripción de los servicios que cubrimos
 - cómo recibir servicios
 - cuánto le costarán los servicios
 - nombres de proveedores de atención médica y administradores de cuidados



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 36

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - elegir un Profesional de la Salud Primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
 - visitar a un proveedor de atención médica de la mujer sin una remisión.
 - recibir sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
 - conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas o no.
 - rechazar tratamientos, aunque su médico aconseje lo contrario.
 - dejar de tomar medicamentos.
 - solicitar una segunda opinión. Blue Cross Community MMAI pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno a atención médica sin obstáculos de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - recibir atención médica oportunamente.
 - entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.
 - tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y con su seguro de gastos médicos.
- **Tiene derecho a recibir atención médica inmediata y de emergencia cuando lo necesite.** Significa que tiene derecho a:
 - recibir servicios de emergencia sin una PA en caso de emergencia.
 - recurrir a un proveedor de atención médica de emergencia, de urgencia o de emergencia fuera de la red cuando sea necesario.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 37

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

- **Tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - pedir y obtener una copia de sus historias clínicas de manera que usted pueda comprenderlas y pedir que se hagan cambios o correcciones en ellas.
 - que su información médica personal se mantenga privada.
- **Tiene el derecho a presentar quejas sobre sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - presentar una queja o inconformidad contra nosotros o nuestros proveedores.
 - pedir una audiencia imparcial ante el estado.
 - obtener una explicación detallada de por qué se denegaron los servicios.

Para obtener más información acerca de sus derechos, consulte el *Manual del Asegurado* de Blue Cross Community MMAI. Si tiene preguntas, puede llamar al Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al **1-877-723-7702** (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita.

G. Cómo presentar una queja o apelación de un servicio denegado

Si tiene una queja o considera que Blue Cross Community MMAI debe cubrir algún servicio que denegamos, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes de 8:00 a. m. 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. Usted puede apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas o apelaciones, puede consultar el Capítulo 9 del *Manual del Asegurado* de Blue Cross Community MMAI. También puede llamar al Departamento de Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 38

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de atención médica y las organizaciones que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, pueden existir algunos deshonestos.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está cometiendo un error, por favor, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711), nuestro centro de llamadas está abierto los lunes desde las 8:00 a. m. a las 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Usted puede llamar a estos números gratuitos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame a la Línea directa de Fraude del estado de Illinois al **1-844-453-7283**. Puede llamar a estos números gratuitos las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Blue Cross and Blue Shield of Illinois no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Proporciona apoyo y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen con nosotros de manera efectiva, tales como los que se indican a continuación:
 - Intérpretes capacitados en lengua de señas.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.bcbsil.com/mmai 39

Blue Cross Community MMAI: Resumen de Beneficios 2024

- Materiales escritos en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es inglés, como los que se indican a continuación:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles.

Si considera que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera en función de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una inconformidad mediante la siguiente información de contacto: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960.

Puede presentar una inconformidad por teléfono, correo o fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, un Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de forma electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina para los Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Formularios para presentar quejas disponibles en

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestro centro de llamadas está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Durante los fines de semana y feriados federales, está disponible el servicio de mensajería de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante del Departamento de Servicio al Asegurado le devolverá la llamada, como máximo, el siguiente día laborable. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.bcbsil.com/mmai 40

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-877-723-7702 (TTY: 711). Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-877-723-7702 (TTY:711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-877-723-7702 (TTY: 711)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-877-723-7702 (TTY: 711)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-877-723-7702 (TTY: 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-877-723-7702 (TTY :711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-877-723-7702 (TTY: 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-877-723-7702 (TTY: 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-877-723-7702 (TTY: 711)번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-877-723-7702 (TTY: 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-877-723-7702 (TTY:711). سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-877-723-7702 (TTY: 711) पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-877-723-7702 (TTY: 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-877-723-7702 (TTY:711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-877-723-7702 (TTY :711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-877-723-7702 (TTY: 711). Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがありますございます。通訳をご用命になるには、1-877-723-7702 (TTY: 711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。