



RESUMEN DE BENEFICIOS PARA 2021

**Integra Balanced Medicaid Advantage
(MA) (HMO SNP)**

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Integra Balanced MA (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 Balanced MA (HMO SNP). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

Tabla de contenidos

A. Exención de responsabilidad.....	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	4
C. Lista de servicios cubiertos.....	6
D. Servicios cubiertos fuera de Integra Balanced MA (HMO SNP).....	19
E. Servicios no cubiertos por Integra Balanced MA (HMO SNP), Medicare ni Medicaid	20
F. Sus derechos como miembro del plan.....	21
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicios o medicamento denegado	25
H. Qué hacer si sospecha de fraude.....	26

H1205_2021 SB Balanced_M



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

A. Exención de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Integra Balanced MA (HMO SNP) para 2021. Lea la *Evidencia de cobertura* para conocer la lista completa de beneficios. Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al número que se encuentra en la parte inferior de esta página para obtener una. O visite la página de recursos para miembros en nuestro sitio web en www.integramanagedcare.com.

- ❖ 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. Llamar al 1-877-388-5195 (TTY: 711) para obtener más información.
- ❖ Integra Balanced MA (HMO SNP) es un plan para personas que viven en el área de servicio y tienen Medicare Parte A y Parte B y tienen Medicaid.

Este plan 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 tanto para Medicare y los beneficios completos de Medicaid.

- Debe ser capaz, en el momento de la inscripción, de regresar o permanecer en su hogar y en la 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 reposo (al momento de la inscripción)
- Debe requerir atención gestionada y necesitar 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 vigor de la inscripción:
 - Debe tener **18** años o más;
 - Debe residir dentro del área de servicio del plan



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

- ❖ Con Integra Balanced MA (HMO SNP), puede obtener sus servicios de Medicare y Medicaid en un solo plan de salud. Un coordinador de atención de Integra Balanced MA (HMO SNP) lo ayudará a administrar la mayoría de 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), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para más información sobre **Medicaid**, llame a la línea de ayuda de Medicaid del Departamento de Salud (Servicios Sociales) del Estado de New York al 1-800-541-2831 línea de ayuda de Medicaid. 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 Balanced MA (HMO SNP) Customer Service 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 Balanced MA (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 Balanced MA (HMO SNP)會員服務部：1-877-388-5195。（聽力障礙電傳：711）。該電話免費。 「
- ❖ Usted puede obtener este documento de forma gratuita en español y en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame a Servicio de Atención al Cliente al número que se encuentra en la parte inferior de esta página.
- ❖ Integra Balanced MA (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 Servicio de Atención al Cliente al número que se encuentra en la parte inferior de la página.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla incluye las preguntas frecuentes.

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 Balanced MA (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 Balanced MA (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 Balanced MA (HMO SNP). También puede usar proveedores fuera de la red cuando Integra Balanced MA (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 al Servicio de Atención al Cliente o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Integra Balanced MA (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 Balanced MA (HMO SNP) puede proporcionarlo?	<p>La mayoría de los servicios serán proporcionados por nuestros proveedores de la red. Si usted necesita un servicio cubierto que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, Integra Balanced MA (HMO SNP) autorizará y pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
¿Qué es un gestor de atención?	<p>Un gestor 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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Dónde se encuentra Integra Balanced MA (HMO SNP) disponible?</p>	<p>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 al Servicio de Atención al Cliente para obtener más información sobre si el plan se encuentra disponible donde usted vive.</p>
<p>¿Qué significa una autorización previa?</p>	<p>Autorización previa significa que debe obtener la aprobación de Integra Balanced MA (HMO SNP) antes de poder obtener un servicio o medicamento específico o consultar a un proveedor fuera de la red. Integra Balanced MA (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>
<p>¿Qué es una remisión?</p>	<p>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 Balanced MA (HMO SNP) no cubra los servicios. No necesita una remisión para ciertos beneficios. Para obtener más información sobre cuándo es necesaria una remisión, llame al Servicio de Atención al Cliente o lea la <i>Evidencia de cobertura</i>.</p>
<p>¿Paga usted un monto mensual (también llamado prima) como miembro de Integra Balanced MA (HMO SNP)?</p>	<p>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.</p>



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Paga usted un deducible como miembro de Integra Balanced MA (HMO SNP)?	No. Usted no paga deducibles en Integra Balanced MA (HMO SNP).
¿Cuál es el monto máximo de costos de bolsillo que pagará por los servicios médicos como miembro de Integra Balanced MA (HMO SNP)?	No hay costos compartidos por servicios médicos en Integra Balanced MA (HMO SNP), por lo que sus costos de bolsillo anuales serán de \$0.

C. 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)
Necesito atención hospitalaria (continúa en la página siguiente)	Hospital 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.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
	Servicios hospitalarios ambulatorios (incluido el tratamiento ambulatorio de un médico o cirujano)	\$0	<p>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.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
	Servicios en el centro de cirugía ambulatoria (ambulatory surgical center, ASC)	\$0	<p>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 durante la noche, es posible que se lo considere un “paciente ambulatorio”.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
Deseo ver a un proveedor de atención médica (continúa en la página siguiente)	Visitas al médico para tratar una lesión o enfermedad	\$0	<p>Se exige autorización previa para los especializados, excepto para los servicios de telesalud.</p> <p>Debe obtener una remisión de su médico de atención primaria (PCP) para ver a un especialista.</p>



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
	Atención de un especialista	\$0	Se exige autorización previa para los especializados, excepto para los servicios de telesalud. 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” (solo una vez)	\$0	Cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses que usted tenga la Parte B de Medicare. Cuando solicite su cita, informe al consultorio de su médico que desea programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.
Necesito 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. Cubiertos únicamente dentro de los Estados Unidos



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
	Atención urgente	\$0	La atención urgente NO es atención de emergencia. No necesita autorización previa y no tiene que estar dentro de la red. Cubierta únicamente dentro de los Estados Unidos
Necesito 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 puede requerir autorización previa.
	Exámenes de detección, como exámenes para detectar cáncer	\$0	Se puede requerir autorización previa.
Necesito servicios de audición/auditivos	Exámenes de detección de audición	\$0	Se puede requerir 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.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
Necesito atención odontológica	Servicios odontológicos, incluyendo atención preventiva	\$0	Se requiere autorización previa para servicios de restauración, endodoncia, periodoncia y prostodoncia.
Necesito atención oftalmológica	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Sus beneficios de Medicare proporcionan \$150 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 exige autorización previa para los especializados, excepto para los servicios de telesalud. Debe obtener una remisión de su médico de atención primaria (PCP) para ver a un especialista. No se cubren los exámenes oftalmológicos de rutina.
Tengo una condición de salud mental (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud mental o conductual	\$0	Se requiere autorización previa para visitas de salud mental individuales y grupales. Usted puede autorremitirse para una evaluación de un proveedor de la red en un período de doce (12) meses.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
	Atención como paciente hospitalizado para personas que necesitan servicios de salud mental a largo plazo	\$0	Se requiere autorización previa. Usted cuenta con cobertura hasta por 365 días al año.
Tengo un trastorno por consumo de sustancias	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	Se requiere autorización previa. Usted puede autorremitirse para una evaluación de un proveedor de la red en un período de doce (12) meses.
Necesito un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo	Cuidados de enfermería especializada	\$0	Se requiere autorización previa. No se requiere estancia hospitalaria previa. Usted cuenta con cobertura hasta por 100 días.
Necesito tratamiento después de un ACV o accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Puede haber límites en los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia 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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
Necesito ayuda para obtener servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	<p>Los servicios de ambulancia deben ser médicamente necesarios. No necesita autorización previa para servicios de ambulancia de emergencia y no tiene que estar dentro de la red.</p> <p>Se requiere autorización previa para servicios de ambulancia aérea y servicios que no son de emergencia.</p>
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa en una emergencia.
	Transporte a servicios de atención médica y cuidados de la salud	\$0	Viajes ilimitados a ubicaciones aprobadas por el plan.
Necesito medicamentos para tratar mi enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continúa en la página siguiente)	\$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.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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>Medicamentos genéricos</p>	<p>\$0, \$1.30 o \$3.70, dependiendo de su nivel de ayuda adicional.</p> <p>Si no tuviera "Ayuda Adicional", usted pagaría un coaseguro del 25%</p> <p>Esto es para un suministro de 30 días en una farmacia al por menor, o para un suministro de hasta 90 días a través de nuestro servicio de pedido por correo.</p> <p>Después de que el costo total de sus medicamentos alcance los \$6,550, usted paga \$0.</p>	<p>Su proveedor debe obtener autorización previa de Integra Balanced MA (HMO SNP) para ciertos medicamentos.</p> <p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> de Integra Balanced MA (HMO SNP) en www.integramanagedcare.com para más información. Integra Balanced MA (HMO SNP) puede requerir que primero pruebe un medicamento para tratar su afección antes de que cubra 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, en la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) y en los materiales impresos, así como en el Buscador de planes de medicamentos recetados de Medicare en https://www.medicare.gov</p>



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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>Todos los demás medicamentos</p>	<p>Durante el Límite de Cobertura Inicial:</p> <p>\$0, \$4.00 o \$9.20, dependiendo de su nivel de ayuda adicional. Si no tuviera "Ayuda Adicional", pagaría un coaseguro del 25%</p> <p>Esto es para un suministro de 30 días en una farmacia al por menor, o para un suministro de hasta 90 días a través de nuestro servicio de pedido por correo.</p> <p>Una vez que los costos totales de sus medicamentos alcancen los \$6,550, usted paga \$0.</p>	<p>Algunos medicamentos tienen límites de cantidad.</p> <p>Su proveedor debe obtener autorización previa de Integra Balanced MA (HMO SNP) para ciertos medicamentos. Un suministro de días extendidos 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>



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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 de venta libre (Over-the-counter, OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Hay una asignación mensual de \$110 para artículos de venta libre elegibles. Los saldos no se trasladan de mes a mes.
	Medicamentos para la diabetes	\$0	Se puede requerir autorización previa.
Necesito ayuda para mejorar o tengo necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipo médico para atención domiciliar	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesito atención podológica	Servicios de podología	\$0	Se requiere autorización previa para atención podológica que no es de rutina. El cuidado podológico de rutina se limita a 4 consultas al año.
	Servicios de órtesis	\$0	Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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>Necesito equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) o suministros</p>	<p>Sillas de ruedas, nebulizadores, muletas, rodilleras, andadores, equipos y suministros de oxígeno, por ejemplo.</p> <p>(Nota: Esta no es una lista completa de los DME o suministros cubiertos. Llame al Servicio de Atención al Cliente o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información).</p>	<p>\$0</p>	<p>Se requiere autorización previa.</p> <p>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.</p> <p>La cobertura de la fórmula enteral y los suplementos nutricionales para personas que no pueden alimentarse a través de ningún otro medio, y las siguientes tres condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personas alimentadas con sonda que no pueden masticar ni tragar alimentos y deben recibir nutrición por medio de fórmula a través de una sonda; 2) personas con trastornos metabólicos innatos inusuales que requieren fórmulas médicas específicas 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 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.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
Necesito ayuda para vivir en casa	Atención médica domiciliaria	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen atención de enfermería especializada, servicios de asistencia de atención domiciliaria y servicios de rehabilitación intermitentes y medicamente necesarios. También incluyen los servicios de salud en el hogar cubiertos por Medicaid como la provisión de servicios especializados que no están cubiertos por Medicare (por ejemplo, fisioterapeuta para supervisar el programa de mantenimiento para pacientes que han alcanzado su máximo potencial restaurador o enfermeras para llenar previamente las jeringas para personas discapacitadas con diabetes) y/o servicios de asistencia médica domiciliaria según lo requiera un plan de atención aprobado desarrollados por una agencia certificada de atención domiciliaria.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
Necesito servicios de intérprete	Intérprete de lenguaje hablado	\$0	Se puede requerir autorización previa.
	Intérprete de lenguaje de señas	\$0	Se puede requerir autorización previa.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Asignación para artículos de venta libre	\$0	Hay una asignación mensual de \$110 para los artículos elegibles de venta libre para los miembros que residen en el condado de Nassau. Los saldos no se trasladan de mes a mes.
	Consultas de telesalud	\$0	Tecnologías basadas en la web y el teléfono para citas médicas.
	Servicios protésicos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Atención gestionada	\$0	No se requiere autorización previa.
	Suministros para la diabetes	\$0	Se puede requerir autorización previa.
	Sistema de Respuesta ante Emergencias Personales (PERS)	\$0	Este es un dispositivo de alarma electrónico que le permite solicitar ayuda más fácilmente en caso de una emergencia. Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

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)
	Servicio privado de enfermería	\$0	Cubierto cuando su médico determina que es médicamente necesario. Los servicios de enfermería pueden ser intermitentes, a tiempo parcial o continuos y se deben brindar de acuerdo con el plan de tratamiento escrito del médico o de la enfermera certificada. Estos servicios 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.

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

D. Servicios cubiertos fuera de Integra Balanced MA (HMO SNP)

Esta no es una lista completa. Llame al Servicio de Atención al Cliente para conocer otros servicios no cubiertos por Integra Balanced MA (HMO SNP) pero disponibles a través de Medicare.

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 a corto plazo • Atención domiciliaria <p>Si necesita servicios de hospicio mientras está inscrito en nuestro plan, Original Medicare, no Integra Balanced MA (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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

E. Servicios no cubiertos por Integra Balanced MA (HMO SNP), Medicare ni Medicaid

Servicios no cubiertos por Integra Balanced MA (HMO SNP), Medicare ni Medicaid

Servicios no considerados razonables ni 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 una televisión

Servicios de un proveedor que no forman parte de su plan de atención

Honorarios cobrados por la atención por sus parientes inmediatos o integrantes de su vivienda

Reversión de procedimientos de esterilización y suministros de anticonceptivos de venta libre

Servicios de naturopatía (que usan tratamientos naturales o alternativos)

Esta no es una lista completa. Llame al Servicio de Atención al Cliente para conocer sobre otros servicios excluidos.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Integra Balanced MA (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:

- **Tiene derecho al respeto, la equidad y la dignidad.**

Esto incluye el derecho a:

- Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por la 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.
- Solicitar y obtener 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 sean respondidas completa y cortésmente
- Aplicar sus derechos libremente sin ningún efecto negativo en la forma en que Integra Balanced MA (HMO SNP) o su proveedor lo trata



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

- **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:

- Integra Balanced MA (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). Puede cambiar su PCP en cualquier momento del año. Puede llamar al 1-877-388-5195 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 Balanced MA (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



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

- **Usted tiene derecho a un acceso oportuno a la atención sin barreras de comunicación o acceso físico.**
Esto incluye el derecho a:
 - 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 1-877-388-5195 si necesita ayuda con este servicio
 - Obtenga su *Evidencia de cobertura* y cualquier material impreso de Integra Balanced MA (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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

- **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 esperar el seguimiento de Integra Balanced MA (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 Balanced MA (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
- Notificar al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) si hay algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

- **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, elaborar planes y establecer objetivos de tratamiento juntos
 - Seguir 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 Balanced MA (HMO SNP).** Usted debería:
 - Obtener toda su atención médica de Integra Balanced MA (HMO SNP), excepto en casos de emergencia, atención urgente, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que Integra Balanced MA (HMO SNP) proporcione una autorización previa para recibir atención fuera de la red
 - No permitir que nadie más use sus tarjetas de identificación de miembro de Integra Balanced MA (HMO SNP) para obtener servicios de atención médica
 - Notificar a Integra Balanced MA (HMO SNP) cuando crea que alguien ha utilizado indebidamente los beneficios o servicios de Integra Balanced MA (HMO SNP)

Si desea obtener más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura* de Integra Balanced MA (HMO SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP).

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

Si tiene una queja o cree que Integra Balanced MA (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 Balanced MA (HMO SNP). También puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP). Para presentar una queja, reclamo o apelación, llame al Servicio de Atención al Cliente al número que se encuentra en la parte inferior de la página.



Si tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.

Resumen de beneficios 2021 de Integra Balanced Medicaid Advantage (MA) (HMO SNP)

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y las 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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (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 contra el Fraude de Medicaid del estado de New York
1-877-87 FRAUD

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP):

1-877-388-5195

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora estándar del este, del 1 de octubre al 31 de marzo y, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora estándar del este, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicio de Atención al Cliente 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 al Servicio de Atención al Cliente de Integra Balanced MA (HMO SNP) al 1-877-388-5195, TTY: 711, los 7 días de 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 obtener más información, visite www.integramanagedcare.com.