

2020

F Ygi a Yb ·XY·6YbYZVYcg



RiverSpring MAP

Para obtener más información, llámenos al 1-800-362-2266 (TTY/ TDD 711)
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Este, los 7 días de la semana.

www.RiverSpringHealthPlans.org

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Introducción

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

Índice

A. Limitación de responsabilidad.....	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ)	6
C. Lista de servicios cubiertos.....	11
D. Servicios que tienen cobertura fuera de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).....	21
E. Servicios que no están cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP), Medicare ni Medicaid	22
F. Sus derechos como asegurado del plan.....	23
G. Cómo presentar una queja o apelación por un servicio o medicamento denegado	28
H. Qué debe hacer si sospecha que se ha cometido fraude.....	28

H6776_SOB002CY20v2_M_File and Use 10/05/2019



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

A. Limitación de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP) desde el 1.º de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020. Lea la *Evidencia de Cobertura* para ver la lista completa de los beneficios. Si no tiene una *Evidencia de Cobertura*, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) al número que figura en la parte inferior de esta página para obtener una.

- ❖ **RiverSpring MAP (HMO D-SNP)** es un plan (HMO D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y Medicaid. La inscripción en RiverSpring MAP (HMO D-SNP) depende de la renovación del contrato.
- ❖ Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Si tiene alguna pregunta, o si desea hablar con algún miembro de nuestro Plan, comuníquese con Servicio al Cliente al 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711) para obtener más información.
- ❖ Atención: Si habla español, tiene disponibles servicios de asistencia con el idioma, sin cargo. Llame al 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).
- ❖ Los proveedores fuera de la red/no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los asegurados de RiverSpring MAP (HMO D-SNP), excepto en casos de emergencia. Llame a nuestro número de Servicio al Cliente o consulte su Evidencia de Cobertura para obtener más información, incluido el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.
- ❖ RiverSpring MAP (HMO D-SNP) es un plan para personas que necesitan atención a domicilio de Medicaid y servicios de atención a largo plazo, y cubre los servicios de Medicare para quienes viven en el área de servicio y tienen tanto la Parte A y la Parte B de Medicare como Medicaid.

RiverSpring MAP (HMO D-SNP) 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 brinda ayuda con los gastos médicos a personas con ingresos y recursos limitados). Para ser elegible para nuestro plan, usted debe ser elegible para Medicare y para los beneficios totales de Medicaid.

- Al momento de la inscripción, debe ser capaz de volver a su hogar y comunidad o de permanecer allí sin poner en peligro su salud y seguridad, sobre la base de los criterios que provee el Departamento de Salud del Estado de Nueva York.
- Debe ser elegible para el nivel de atención en un hogar de atención médica especializada (desde el momento de la inscripción).
- Debe necesitar administración de la atención y se debe esperar que necesite al menos uno de los siguientes servicios de atención a largo plazo en la comunidad durante más de 120 días desde la fecha de entrada en vigencia de la inscripción:
 - a) Servicios de enfermería en el hogar
 - b) Terapias en el hogar



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

- c) Servicios de asistencia médica en el hogar
- d) Servicios de atención personal en el hogar
- e) Atención médica diurna para adultos
- f) Enfermería privada
- g) Servicios de asistencia personal dirigidos al consumidor

- Debe tener 18 años de edad o más.
 - Debe vivir en el área de servicio del plan: Bronx, Kings, Nassau, Nueva York, Queens, Richmond y Westchester.
 - No tiene una enfermedad renal en etapa terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD), con algunas excepciones, por ejemplo, si desarrolla una ESRD cuando todavía es asegurado de un plan que ofrecemos, o cuando era asegurado de un plan diferente que finalizó.
 - El plan o una entidad designada por el Departamento, mediante el uso de la actual herramienta de elegibilidad del estado de Nueva York, determinan que es elegible para servicios de atención a largo plazo.
- ❖ Con RiverSpring MAP (HMO D-SNP), puede recibir sus servicios de Medicare y Medicaid en un plan de salud. Un administrador de atención de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) lo ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Si desea obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Contiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo 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. Si desea obtener más información sobre **Medicaid**, llame a la línea de ayuda de Medicaid del Departamento de Salud (Servicios Sociales) del Estado de Nueva York al 1-800-541-2831. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- ❖ **ATENCIÓN:** Si habla español, tiene disponibles servicios de asistencia con el idioma, sin cargo. Llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) al número que figura en la parte inferior de esta página. La llamada es gratuita.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-362-2266 (TTY/TDD : 711)

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).번으로 전화해 주십시오.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-362-2266 (телетайп: 711).

Arabic: ملحوظة: 711) والبكم الصم هاتف) 1-800-362-2266 اتصل برقم. إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان: ملحوظة

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

French Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711).



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Hindi: ध्यान दः यद आप हदी बोलते ह तो आपके िलए मुफ्त म भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध ह। 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711). पर कॉल कर।

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます1-800-362-2266 (TTY/TDD 711)

También podemos brindarle este documento sin costo en otros idiomas diferentes del inglés y en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame a Servicio al Cliente al número que figura en la parte inferior de esta página. Este documento está disponible en español.

Su solicitud de idioma o formato preferido se registra al momento de la inscripción y se mantendrá en archivo para solicitudes futuras. También puede hacer una solicitud permanente de materiales. La llamada es gratuita. Tenga en cuenta que este proceso es voluntario y usted tiene la opción de cambiar sus preferencias en cualquier momento llamando a Servicio al Cliente al 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711), de 8:00 a. .m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

El siguiente cuadro enumera las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un plan Medicaid Advantage Plus (MAP/HMO + D-SNP)?	<p>Nuestro plan MAP es una organización de mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO) alineada con un plan de necesidades especiales (Special Needs Plan, SNP) para personas con doble elegibilidad (D-SNP). Nuestro plan combina nuestros servicios de atención a largo plazo y atención a domicilio de Medicaid con sus servicios de Medicare. Combina sus médicos, hospitales, farmacias, atención a domicilio, atención en hogares de atención especializada y otros proveedores de atención médica en un sistema de atención médica coordinada. También cuenta con administradores de atención que lo ayudan a administrar a todos sus proveedores y servicios. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.</p> <p>Nuestro plan MAP se denomina RiverSpring MAP (HMO D-SNP).</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Obtendrá los mismos beneficios de Medicare y Medicaid en RiverSpring MAP (HMO D-SNP) que obtiene actualmente?</p>	<p>Si llega a RiverSpring MAP (HMO D-SNP) de un plan Original Medicare o de otro plan de Medicare, es posible que reciba los beneficios o servicios de forma diferente. Usted obtendrá sus beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). Trabjará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar cuáles servicios satisfacen mejor sus necesidades. Cuando se inscriba en RiverSpring MAP (HMO D-SNP), usted y su equipo de atención trabajarán en conjunto para elaborar un plan de atención con el fin de atender sus necesidades de salud y apoyo.</p> <p>Cuando se inscriba en nuestro plan, si está tomando cualquier medicamento con receta de la Parte D de Medicare que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) no cubre normalmente, puede obtener un suministro temporal. Lo ayudaremos a obtener otro medicamento o a obtener una excepción para que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) cubra su medicamento, si es médicamente necesario. Si desea obtener más información, llame a Servicio al Cliente.</p>



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puede ir a los mismos proveedores de atención médica con los que se atiende ahora?	<p>Por lo general, ese es el caso. Si sus proveedores (lo que incluye médicos y farmacias) trabajan con RiverSpring MAP (HMO D-SNP) y tienen un contrato con nosotros, usted puede continuar consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen un contrato con nosotros están “dentro de la red”. En la mayoría de los casos, debe usar los proveedores de la red de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).• Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores fuera de la red de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). También puede usar un proveedor fuera de la red cuando RiverSpring MAP (HMO D-SNP) autorice el uso de proveedores fuera de la red. <p>Para averiguar si sus proveedores forman parte de la red del plan, llame a Servicio al Cliente o consulte el <i>Directorio de Proveedores y Farmacias</i> de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). También puede visitar nuestro sitio web en www.RiverSpringHealthPlans.org para ver la lista más actualizada.</p>
¿Qué sucede si necesita un servicio pero nadie de la red de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) puede prestarlo?	<p>La mayoría de los servicios serán provistos por los proveedores de nuestra red. Si necesita un servicio cubierto que no puede prestarse dentro de nuestra red, RiverSpring MAP (HMO D-SNP) autorizará y pagará por el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
¿Qué es un administrador de atención?	<p>Un administrador de atención es su principal persona de contacto. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesita.</p>



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo?	Los servicios y apoyos a largo plazo son servicios que ayudan a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias como bañarse, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios lo ayudan a quedarse en su hogar de modo que no tenga que trasladarse a un hogar de atención médica especializada o a un hospital.
¿Dónde está disponible RiverSpring MAP (HMO D-SNP)?	El área de servicio para este plan incluye los siguientes condados de Nueva York: Bronx, Kings, Nueva York, Nassau, Queens, Richmond y Westchester. Usted debe vivir en uno de estos condados para inscribirse en el plan. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información sobre si el plan está disponible donde usted vive.
¿Qué significa autorización previa?	<p>Autorización previa significa que debe obtener aprobación por parte de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) antes de poder obtener determinados servicios o medicamentos, o de consultar a un proveedor fuera de la red. Es posible que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) no cubra el servicio o medicamento si no obtiene la aprobación. Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que obtenga aprobación primero.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de Cobertura</i> para conocer más sobre la autorización previa. Consulte el Cuadro de beneficios del Capítulo 4 de la <i>Evidencia de Cobertura</i> para conocer qué servicios requieren autorización previa.</p>
¿Paga un monto mensual (que también se denomina prima) como asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP)?	No. Debido a que usted tiene Medicaid, no pagará primas mensuales por su cobertura de salud. Debe seguir pagando su prima de la Parte B de Medicare, a menos que Medicaid o un tercero paguen su prima de la Parte B.
¿Paga un deducible como asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP)?	No. Usted no tiene que pagar deducibles en RiverSpring MAP (HMO D-SNP).



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagará por servicios médicos como asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP)?	No existe un costo compartido por servicios médicos en RiverSpring MAP (HMO D-SNP), de modo que su gasto anual de bolsillo será \$0.



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

C. Lista de servicios cubiertos

El siguiente cuadro es un breve resumen de los servicios que puede necesitar, los costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados	\$0	Salvo en una emergencia, su proveedor de atención médica debe informar al plan su internación en un hospital. Se requiere autorización previa.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (incluye tratamiento de pacientes ambulatorios por parte de un médico o cirujano)	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios en centros quirúrgicos para pacientes ambulatorios (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Se requiere autorización previa.
Desea atenderse con un proveedor de atención médica (continúa en la página siguiente)	Visitas al médico para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Visitas que no requieren autorización previa: <ul style="list-style-type: none"> - PCP - Atención de emergencia - Atención de urgencia - Vacunas - Cuidados paliativos Visitas que pueden requerir autorización previa: <ul style="list-style-type: none"> - Especialista - Servicios o cirugía para pacientes ambulatorios



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
Desea atenderse con un proveedor de atención médica (continuación)	Atención especializada	\$0	Se requiere autorización previa.
	Visitas de bienestar, como un examen físico	\$0	No requieren autorización previa.
	Atención preventiva para evitar que se enferme, como vacunas para la gripe	\$0	No requieren autorización previa.
	Visita preventiva de “Bienvenida a Medicare” (solo una vez)	\$0	No requieren autorización previa.
Necesita atención de emergencia	Servicios de sala de emergencias	\$0	Puede ir a cualquier sala de emergencias si considera que necesita atención de emergencia. No necesita autorización previa y no tiene que permanecer dentro de la red.
	Atención de urgencia	\$0	La atención de urgencia NO es atención de emergencia. No necesita autorización previa y no tiene que permanecer dentro de la red.
Necesita pruebas médicas	Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	No requieren autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, como exploraciones por TC	\$0	Se requiere autorización previa.
	Pruebas de detección, como pruebas para detectar la presencia del cáncer	\$0	No requieren autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes auditivos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Audífonos	\$0	Este es un beneficio cubierto por Medicaid. Se requiere autorización previa para repuestos de audífonos.
Necesita atención odontológica	Servicios dentales, que incluyen atención preventiva	\$0	Los servicios odontológicos integrales están cubiertos de conformidad con Medicare. Los servicios odontológicos preventivos se limitan al beneficio de Medicaid que incluye un control cada seis meses. Se requiere autorización previa.
Necesita atención oftalmológica	Exámenes de los ojos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Los anteojos están limitados a un par cada 24 meses, a menos que sean médicamente necesarios. Limitado a un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas, o lentes de contacto para determinadas afecciones cuando los anteojos no funcionarían. No requieren autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
	Otros servicios para la vista, que incluyen el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y afecciones del ojo.	\$0	Se requiere autorización previa.
Tiene una afección de salud mental	Servicios de salud mental o conductual	\$0	Se requiere autorización previa.
	Atención como paciente hospitalizado para personas que necesitan servicios de salud mental a largo plazo	\$0	Se requiere autorización previa.
Tiene un trastorno por uso de sustancias	Servicios para trastornos por uso de sustancias	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita un lugar donde vivir con personas dispuestas a ayudarlo	Atención de enfermería especializada	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla podrían tener límites. En ese caso, estos límites podrían tener excepciones. Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para recibir servicios de salud (continúa en la página siguiente)	Servicios de ambulancia	\$0	<p>Los servicios de ambulancia deben ser médicamente necesarios. No necesita autorización previa para los servicios de ambulancia y no tiene que permanecer dentro de la red.</p> <p>Los servicios de ambulancia que no son de emergencia requieren autorización previa.</p>
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita ayuda para obtener servicios de salud (continuación)	Transporte a servicios de atención médica y atención médica	\$0	<p>El plan cubre el transporte esencial para obtener servicios médicos cubiertos que son médicamente necesarios. Los medios de transporte incluyen transporte público, taxi, transporte o vehículos para personas con discapacidades, u otros medios apropiados para la afección médica.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
	Transporte a otros servicios de salud	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	<p>Consulte la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>(continúa en la página siguiente)</p> <p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>	<p>Medicamentos genéricos del Nivel 1 (sin marca)</p>	<p>\$0/\$1.25/\$3.40 para 30 días de suministro.</p> <p>Los copagos para medicamentos con receta pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para conocer más detalles.</p> <p>Cuando alcanza el límite de bolsillo de \$6,350 para sus medicamentos con receta de la Parte D, comienza la Etapa de cobertura para casos catastróficos. Permanecerá en la Etapa de cobertura para casos catastróficos hasta el final del año calendario. Durante esta etapa, sus copagos para medicamentos de la</p>	<p>Puede haber limitaciones en el tipo de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) en RiverSpringHealthPlans.org para obtener más información.</p> <p>RiverSpring MAP (HMO D-SNP) podría requerir que primero pruebe un medicamento para tratar su afección antes de cubrir otro medicamento para esa afección.</p> <p>Algunos medicamentos tienen límites que rigen la cantidad. Su proveedor debe obtener autorización previa de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) para determinados medicamentos.</p> <p>Usted debe ir a ciertas farmacias para una cantidad muy limitada de medicamentos, debido a su manipulación especial, la coordinación del proveedor o los requisitos de educación del paciente que no pueden cumplir la mayoría de las farmacias de su red. Estos medicamentos están detallados en el sitio web del plan, <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos), y en los materiales</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
		<p>Parte D serán de \$0.</p> <p>Los copagos para medicamentos con receta pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para conocer más detalles.</p>	<p>impresos, así como en el buscador de planes de medicamentos con receta de Medicare en https://www.medicare.gov.</p> <p>Puede obtener sus medicamentos de una farmacia minorista de la red para un suministro de 1 mes (30 días), 2 meses (60 días) o 3 meses (90 días), y en farmacias de pedido por correo para un suministro de 3 meses (90 días).</p> <p>Si reside en un centro de atención médica a largo plazo, pagará lo mismo que en una farmacia minorista para un suministro (31 días).</p> <p>Puede comprar medicamentos en una farmacia que no forma parte de la red para un suministro de 1 mes (30 días) al mismo costo que en una farmacia que forma parte de la red.</p>
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	<p>Usted puede gastar hasta \$140 cada mes para comprar ciertos productos de venta libre. Los dólares otorgados para el beneficio de productos de venta libre no pueden transferirse al mes siguiente. Puede haber limitaciones en el tipo de medicamentos cubiertos.</p>



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
	Medicamentos para la diabetes	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita ayuda para sentirse mejor o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita atención de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios ortóticos	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) o suministros	Sillas de ruedas, nebulizadores, andadores de rodilla, andadores, y suministros y equipos de oxígeno, por ejemplo. (Nota: esta no es una lista completa de los DME o suministros cubiertos. Llame a Servicio al Cliente o consulte la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información).	\$0	Se necesita autorización para cualquier artículo de DME que cueste \$250 o más.
Necesita ayuda domiciliaria (continúa en la página siguiente)	Servicios de atención médica domiciliaria	\$0	Se requiere autorización previa.
	Asistencia de atención personal	\$0	Se requiere autorización previa.
	Cambios en su casa, como accesos	\$0	Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda domiciliaria (continuación)	para sillas de ruedas y rampas		
	Servicios domiciliarios, como limpieza o tareas del hogar	\$0	Se requiere autorización previa.
	Comidas a domicilio	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios de atención médica diurnos para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Se requiere autorización previa.
	Atención social diurna	\$0	Se requiere autorización previa.
Su cuidador necesita una licencia	Atención de relevo	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita servicios de intérprete	Intérprete de idiomas	\$0	
	Intérprete de lenguaje de señas	\$0	
Servicios adicionales	Servicios quiroprácticos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Suministros para pacientes diabéticos	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios prostéticos	\$0	Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre beneficios)
	Servicios para ayudarlo a manejar su enfermedad	\$0	Se requiere autorización previa.

Este resumen de beneficios se proporciona solo con fines informativos y no constituye una lista completa de beneficios. Llame a Servicio al Cliente o consulte la *Evidencia de Cobertura* para obtener información sobre otros servicios cubiertos.



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

D. Servicios que tienen cobertura fuera de RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente si desea información sobre otros servicios que no están cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP), pero que están disponibles a través de Medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare	Sus costos
Servicios cubiertos por Medicare, pero no por RiverSpring MAP (HMO D-SNP)	
Tratamiento diurno	\$0
Servicios de planificación familiar fuera de la red	Según lo determine la tarifa por servicio de Medicare/Medicaid.
Programa de tratamiento de mantenimiento con metadona (Methadone Maintenance Treatment Program, MMTP)	Según lo determine la tarifa por servicio de Medicare/Medicaid.
Terapia de observación directa para tuberculosis (TB)	Según lo determine la tarifa por servicio de Medicare/Medicaid.
Servicios para pacientes con enfermedades terminales	Según lo determine la tarifa por servicio de Medicare/Medicaid.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

E. Servicios que no están cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP), Medicare ni Medicaid

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente si desea obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que no están cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP), Medicare ni Medicaid
Servicios que no son médicamente necesarios según los estándares de Medicare y New York Medicaid, a menos que estén aprobados de otra forma o formen parte de su Plan de servicios centrado en la persona (Person-Centered Service Plan, PCSP).
Procedimientos o servicios de mejoramiento voluntario o electivo (incluso pérdida de peso, crecimiento del cabello, desempeño sexual, desempeño deportivo, fines estéticos, antienviejamiento y desempeño mental), excepto cuando sean médicamente necesarios.
Servicios proporcionados a veteranos en centros de Administración de Veteranos (Veterans Affairs, VA). Sin embargo, cuando se reciban servicios de emergencia en un hospital de VA y el costo compartido del VA sea superior al costo compartido de nuestro plan, le reembolsaremos la diferencia al veterano.
Cirugía LASIK
Servicios que obtiene sin autorización previa, cuando se requiere autorización previa para obtener dicho servicio.
Servicios de naturopatía (el uso de tratamientos naturales o alternativos).
Servicios de centros de emergencia para afecciones de rutina no autorizadas que no constituyen una emergencia médica.
Servicios prestados fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
Habitación privada en un hospital, excepto cuando se considera médicamente necesaria.
Artículos personales en su habitación de hospital o de un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.
Cirugía o procedimientos estéticos, a menos que sean consecuencia de una lesión accidental o cuando sean médicamente necesarios. Sin embargo, tienen cobertura todas las etapas de reconstrucción mamaria después de una mastectomía, así como de la mama no afectada para lograr un aspecto simétrico.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Servicios que no están cubiertos por RiverSpring MAP (HMO D-SNP), Medicare ni Medicaid

Acupuntura

F. Sus derechos como asegurado del plan

Como asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP), tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser penalizado. Además puede hacer uso de estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la *Evidencia de Cobertura*. Sus derechos incluyen, entre otros, lo siguiente:

Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a ser tratado con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por su 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 capacidad para hablar inglés. Ningún proveedor de atención médica debe emprender ninguna práctica, con respecto a cualquier asegurado, que constituya discriminación ilegal en virtud de las leyes o reglamentaciones estatales o federales.
 - Pedir y recibir información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille, audio), sin cargo.
 - Estar libre de cualquier forma de limitación física o aislamiento.
 - No ser facturado por proveedores de la red.
 - Que sus preguntas e inquietudes sean contestadas completamente y de una forma cortés.
 - Ejercer libremente sus derechos sin ningún efecto negativo en la forma en que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) o su proveedor lo traten.
- **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 los beneficios. Esta información debe proveerse en un formato e idioma que usted pueda entender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

- RiverSpring MAP (HMO D-SNP)
- Los servicios que cubrimos.
- Cómo obtener los servicios.
- Cuánto le costarán los servicios.
- Nombres de los proveedores de atención médica y administradores de atención.
- Sus derechos y responsabilidades
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar un tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP). Puede cambiar de PCP en cualquier momento durante el año. Puede llamar al 1-800-362-2266 si desea cambiar de PCP.
 - Atenderse con un proveedor de atención médica de la mujer sin una derivación.
 - Obtener rápidamente sus servicios y fármacos cubiertos.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar cuánto cuestan o si están cubiertas.
 - Negarse a un tratamiento en tanto y en cuanto lo permita la ley, aunque su proveedor de atención médica lo desaconseje.
 - Dejar de tomar un medicamento, aunque su proveedor de atención médica lo desaconseje.
 - Pedir una segunda opinión sobre cualquier atención médica que su PCP o su equipo de atención le recomienden que reciba. RiverSpring MAP (HMO D-SNP) pagará por el costo de su visita de segunda opinión.
 - Informar sus deseos con respecto a su atención médica en una instrucción anticipada.



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

- **Tiene derecho a acceder a la atención oportuna sin enfrentar barreras físicas o de comunicación.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener atención médica en forma oportuna.
 - Poder entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras en caso de que tenga una discapacidad, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener a su disposición intérpretes que lo ayuden a comunicarse con sus médicos, otros proveedores y con su plan de salud. Llame al 1-800-362-2266 si necesita ayuda con este servicio.
 - Que se traduzcan su *Evidencia de Cobertura* y los materiales impresos de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) a su idioma principal, y/o a que se le lean estos materiales en voz alta si tiene problemas para ver o leer. Los servicios de interpretación oral se pondrán a disposición previa solicitud y sin cargo.
 - Estar libre de cualquier forma de limitación o aislamiento físico que pueda utilizarse como medio para la coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando lo necesite.** Esto significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios de atención de emergencia y urgencia, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin aprobación previa.
 - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos en una forma que pueda entender y solicitar que sus registros puedan ser cambiados o corregidos.
 - Que se mantenga la privacidad de su información médica personal. No se divulgará su información médica personal a ninguna persona sin su consentimiento, a menos que lo exija la ley.
 - Tener privacidad durante el tratamiento.



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

- **Tiene derecho a presentar una queja sobre su atención o los servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Acceder a un proceso sencillo para comunicar sus inquietudes, y esperar un seguimiento por parte de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).
 - Presentar una queja o reclamo sobre nosotros o nuestros proveedores. También tiene el derecho de apelar ciertas decisiones que tomemos nosotros o tomen nuestros proveedores.
 - Pedir una apelación ante el Estado (audiencia imparcial del Estado).
 - Obtener una explicación detallada del rechazo de los servicios.

Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Tiene la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, imparcialidad y dignidad.** Debe:
 - Tratar a sus proveedores de atención médica con dignidad y respeto.
 - Asistir a sus citas, ser puntual, y llamar con anticipación si va a llegar tarde o tiene que cancelar.
- **Tiene la responsabilidad de suministrar información sobre usted y su salud.** Debe:
 - Informar a su proveedor de atención médica sobre sus problemas de salud con claridad, y proporcionar la mayor cantidad de información posible.
 - Informar a su proveedor de atención médica sobre usted y sus antecedentes médicos.
 - Informar a su proveedor de atención médica que es asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).
 - Hablar con su PCP, con su administrador de atención o con otra persona que corresponda sobre solicitar los servicios de un especialista antes de ir a un hospital (salvo en casos de emergencia).
 - Informar a su PCP, su administrador de atención o a otra persona que corresponda dentro de las 24 horas de cualquier emergencia o tratamiento fuera de la red.
 - Notificar a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) si se produce algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono.



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

- **Tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su atención, incluso rechazar un tratamiento.** Debe:
 - Contar con información sobre sus problemas de salud y los tratamientos recomendados, y analizar el tratamiento antes de que se le proporcione.
 - Trabajar en conjunto con su equipo de atención y elaborar planes de tratamiento y establecer metas juntos.
 - Seguir las instrucciones y los planes de atención que usted y su proveedor de atención médica hayan acordado, y recordar que negarse a un tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica podría dañar su salud.
- **Tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).** Debe:
 - Recibir toda su atención médica de RiverSpring MAP (HMO D-SNP), salvo en casos de emergencia, atención de urgencia, servicios de diálisis fuera del área, o servicios de planificación familiar, a menos que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) otorgue autorización previa para la atención fuera de la red.
 - No permitir que nadie más utilice sus tarjetas de identificación de asegurado de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) para recibir servicios de atención médica.
 - Notificar a RiverSpring MAP (HMO D-SNP) cuando crea que alguien ha utilizado incorrectamente y de forma intencional beneficios o servicios de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).

Para obtener más información sobre sus derechos, puede consultar la *Evidencia de Cobertura* de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).



Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

G. Cómo presentar una queja o apelación por un servicio o medicamento denegado

Si tiene una queja o piensa que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) debe cubrir algo que denegamos, llame al número que figura en la parte inferior de la página. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Por preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la *Evidencia de Cobertura* de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). También puede llamar a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).

Si tiene una queja o cree que RiverSpring MAP (HMO D-SNP) debe cubrir algo que le denegamos, llame al plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP) al 1-800-362-2266 (TTY/TDD 711), los 7 días a la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Por preguntas sobre quejas formales (quejas), puede leer el Capítulo 9 de la *Evidencia de Cobertura* de RiverSpring MAP (HMO D-SNP).

H. Qué debe hacer si sospecha que se ha cometido fraude

La mayoría de los profesionales y organizaciones de atención médica que ofrecen sus servicios son honestos. Desafortunadamente, es posible que haya algunos que sean deshonestos.

Si considera que un proveedor de atención médica, un hospital o una farmacia están haciendo algo indebido, comuníquese con nosotros.

- Llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP). Los números de teléfono están en la parte inferior de la página.
- Línea directa de fraude de RiverSpring MAP (HMO D-SNP) 1-800-362-2266.
- Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana y la llamada es gratuita.
- O, llame a la línea directa de fraude de Medicaid del estado de Nueva York al 1-877-87 FRAUD.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Aviso de no discriminación de ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre RiverSpring Health Plans

ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre RiverSpring Health Plans, cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre RiverSpring Health Plans, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre RiverSpring Health Plans:

- Ofrece ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse efectivamente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles. Si considera que ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre RiverSpring Health Plans, no le ha proporcionado estos servicios o usted ha sido discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede realizar una queja formal ante:

Civil Rights Coordinator
80 West 225th Street
Bronx, NY, 10463
Teléfono: 1-347-842-3660, TTY: 711
Fax: 1-888-341-5009

Puede realizar una queja formal en persona o por correo postal, teléfono o fax. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., por vía electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo electrónico o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201.
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Lista de verificación antes de la inscripción

Antes de tomar una decisión sobre la inscripción, es importante que comprenda completamente nuestros beneficios y nuestras normas. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Servicio al Cliente al 1-800-362-2266 y hablar con un representante.

Comprensión de los beneficios

- Revisar la lista de beneficios completa que se encuentra en la Evidencia de Cobertura (EOC), en especial, para los servicios por los que habitualmente consulta a un médico. Visitar www.RiverSpringHealthPlans.org o llamar al 1-800-362-2266 para obtener una copia de la EOC.
- Revisar el Directorio de Proveedores (o preguntarle al médico) para asegurarse de que los médicos que usted consulta actualmente estén dentro de la red. Si no están en la lista, significa que probablemente deberá seleccionar otro médico.
- Revisar el Directorio de Farmacias para asegurarse de que la farmacia que usted utiliza para obtener sus medicamentos con receta esté dentro de la red. Si la farmacia no está en la lista, probablemente deberá seleccionar otra farmacia para surtir sus recetas.

Comprensión de las normas importantes

- Además de la prima mensual de su plan, debe seguir pagando su prima de la Parte B de Medicare. Esta prima por lo general se deduce de su cheque del Seguro Social todos los meses (a menos que Medicaid u otro tercero paguen su prima de la Parte B por usted).
- Los beneficios, la prima y/o los copagos/coseguros pueden cambiar el 1.º de enero de 2020.
- Este plan es un Plan de necesidades especiales para personas con doble elegibilidad (D-SNP). Su capacidad de inscripción se basará en la verificación de que usted tiene derecho a recibir los beneficios de Medicare y asistencia médica a través de un plan estatal de conformidad con Medicaid.
- Excepto en casos de emergencia o urgencia, no cubrimos los servicios que prestan proveedores fuera de la red (médicos que no aparecen en el Directorio de Proveedores).



Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP al 1-800-362-2266, TTY/TDD 711, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.RiverSpringHealthPlans.org.

Resumen de Beneficios 2020 del plan RiverSpring MAP (HMO D-SNP)

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de identificación del asegurado, llame a Servicio al Cliente de RiverSpring MAP (HMO D-SNP):

1-800-362-2266, de 8 a. m. a 8 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. La llamada a este número es gratuita.

(TTY/TDD 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este, los 7 días de la semana. Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. La llamada a este número es gratuita.

El Servicio al Cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.



RiverSpring Health Plans

1-800-362-2266 (TTY#H88711)

XY', 'U"a "'U', 'd"a "'\cfU'XY'9ghYž`cg'+ 'X#Jg'XY'`U'gYa UbU"
www.RiverSpringHealthPlans.org