

2024

# Resumen de beneficios

Humana Gold Plus Integrated  
(Plan Medicare-Medicaid)

Illinois

**Números de teléfono importantes:**

Atención al cliente: 1-800-787-3311 (TTY: 711)

**Línea directa de fraude de Humana:**

1-800-614-4126 (TTY: 711)

(Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede optar por permanecer en el anonimato.)

**Humana**<sup>®</sup>

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

## Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y los servicios cubiertos por Humana Gold Plus Integrated. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y los servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como afiliado de Humana Gold Plus Integrated. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual para los afiliados*.

## Índice

- A. Descargos de responsabilidad 3
- B. Preguntas frecuentes 4
- C. Descripción general de los servicios 8
- D. Beneficios cubiertos fuera de Humana Gold Plus Integrated: 14
- E. Servicios que Humana Gold Plus Integrated, Medicare y Medicaid no cubren 14
- F. Sus derechos como afiliado del plan 14
- G. Cómo presentar una queja o una apelación ante un servicio denegado 16
- H. Qué hacer si sospecha que se está cometiendo fraude 16



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.  
**Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

## A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Humana Gold Plus Integrated para 2024. Es únicamente un resumen. Lea el Manual para los afiliados para obtener una lista completa de los beneficios.

- Humana Gold Plus Integrated es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y Medicaid de Illinois para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados. Es para personas con Medicare y Medicaid.
- Con Humana Gold Plus Integrated, usted puede obtener los servicios de Medicare y Medicaid en un solo plan de salud. Un coordinador de cuidado de la salud de Humana Gold Plus Integrated le ayudará a administrar sus necesidades de cuidado de la salud.
- Esta no es una lista completa. La información sobre beneficios es un breve resumen, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, póngase en contacto con el plan o lea el Manual para los afiliados de Humana Gold Plus Integrated.
- ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-787-3311. (TTY: 711). We're available Monday – Friday, from 8 a.m. – 8 p.m. Central time. The call is free.
- ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-787-3311 (TTY: 711). Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.
- Este documento está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos, como en letra grande, en Braille o en audio. Llame al 1-800-787-3311. (TTY: 711). Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.
- Puede hacer un pedido permanente para recibir los materiales, ahora y en el futuro, en otro idioma que no sea inglés o en un formato alternativo.
  - Llame a Atención al cliente si desea hacer o cambiar un pedido permanente al 1-800-787-3311 (TTY: 711). Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.
  - Utilizaremos su idioma preferido que no sea inglés o un formato alternativo para futuras comunicaciones y correspondencia.
  - No tendrá que presentar una solicitud por separado cada vez.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.  
**Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

## B. Preguntas frecuentes

El siguiente cuadro enumera las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<b>¿Qué es un Plan Medicare-Medicaid?</b>	<p>Un Plan Medicare-Medicaid es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y Medicaid de Illinois para proveer los beneficios de ambos programas a los afiliados. Es para personas con Medicare y Medicaid.</p> <p>Un Plan Medicare-Medicaid es una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de cuidado médico para ayudarle a gestionar todo lo referente a sus proveedores y servicios. Todos trabajan juntos para proveer el cuidado médico que usted necesita.</p>
<b>¿Qué es un coordinador del cuidado de la salud de Humana Gold Plus Integrated?</b>	<p>Un coordinador del cuidado de la salud de Humana Gold Plus Integrated es la principal persona con la cual usted debe comunicarse. Esta persona le ayuda a gestionar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesita.</p>
<b>¿Qué son servicios y apoyos a largo plazo?</b>	<p>Los servicios y apoyos a largo plazo son servicios que se brindan a través de un Centro de cuidado a largo plazo o mediante una Exención basada en ayuda en el hogar y la comunidad. Los afiliados tienen la opción de recibir servicios y apoyos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) en el entorno menos restrictivo siempre que sea posible, con la preferencia de permanecer en el hogar y en la comunidad, y de acuerdo con los deseos y el plan de cuidado médico del afiliado.</p>
<b>¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid en Humana Gold Plus Integrated que los que recibo actualmente?</b>	<p>Recibirá los beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid directamente de Humana Gold Plus Integrated. Trabjará con un equipo de proveedores que lo ayudarán a determinar qué servicios satisfacen mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe actualmente podrían cambiar.</p> <p>Cuando usted se inscribe en Humana Gold Plus Integrated, usted y su equipo de cuidado médico trabajarán juntos para desarrollar un plan de cuidado médico personalizado con el objetivo de abordar sus necesidades de salud y de apoyo. Durante este período, si es nuevo en un plan Medicare-Medicaid, podrá seguir atendiéndose con sus médicos actuales durante 180 días. Si se cambió a Humana Gold Plus Integrated desde otro plan Medicare-Medicaid, podrá seguir atendiéndose con sus médicos actuales durante 90 días. Cuando usted se inscribe en nuestro plan, si toma cualquier medicamento recetado de la Parte D de Medicare que Humana Gold Plus Integrated por lo general no cubre, puede obtener un suministro temporal. Le ayudaremos a obtener otro medicamento o una excepción para que Humana Gold Plus Integrated cubra el medicamento, si es necesario por razones médicas.</p>



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.  
**Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p><b>¿Puedo atenderme con mis médicos actuales?</b></p>	<p>Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con Humana Gold Plus Integrated y tienen un contrato con nosotros, puede continuar atendiéndose con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. <b>Usted debe usar los proveedores de la red de Humana Gold Plus Integrated.</b></li> <li>• Si necesita cuidado médico en casos de emergencia o cuidado de urgencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede atenderse con proveedores que no pertenecen al plan Humana Gold Plus Integrated.</li> </ul> <p>Para averiguar si sus médicos pertenecen a la red del plan, llame a Atención al cliente o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Humana Gold Plus Integrated en el sitio web del plan en <a href="http://Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated">Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated</a>.</p> <p>Si usted es nuevo en Humana Gold Plus Integrated, puede continuar atendiéndose con los médicos actuales durante 90 o 180 días, dependiendo de si es nuevo en un plan Medicare-Medicaid o si cambió a Humana Gold Plus Integrated desde otro plan. Durante ese período, podemos ayudarle a encontrar un proveedor contratado que se adapte a sus necesidades.</p>
<p><b>¿Qué sucede si necesito un servicio pero nadie de la red de Humana Gold Plus Integrated puede proporcionarlo?</b></p>	<p>La mayoría de los servicios serán proporcionados por proveedores de la red. Si usted necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, Humana Gold Plus Integrated pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
<p><b>¿Dónde está disponible Humana Gold Plus Integrated?</b></p>	<p>El área de servicio de este plan incluye todos los condados del estado de Illinois. Usted debe vivir en alguna de estas áreas para inscribirse en el plan.</p>
<p><b>¿Debo pagar una cantidad mensual (también llamada prima) a Humana Gold Plus Integrated?</b></p>	<p>Usted no pagará ninguna prima mensual a Humana Gold Plus Integrated por su cobertura de salud.</p>
<p><b>¿Qué significa autorización previa?</b></p>	<p>Autorización previa (PA, por sus siglas en inglés) significa que debe obtener la aprobación de Humana Gold Plus Integrated antes de que pueda obtener un servicio o medicamento específico, o antes de que pueda ver a un proveedor fuera de la red. Es posible que Humana Gold Plus Integrated no cubra el servicio o el medicamento si usted no obtiene la aprobación. Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del Manual para los afiliados para obtener más información sobre la PA. Consulte el Cuadro de beneficios en el Capítulo 4 del Manual para los afiliados para saber qué servicios requieren autorización previa.</p>



**Si tiene preguntas,** llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](http://Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un referido?	<p>Un referido significa que su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) debe darle su aprobación antes de que usted pueda consultar a otro proveedor que no sea su PCP o utilizar otros proveedores de la red del plan. Si no obtiene una aprobación, es posible que Humana Gold Plus Integrated no cubra los servicios. Usted no necesita un referido para consultar a ciertos especialistas, como los especialistas en salud de la mujer.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del Manual para los afiliados para obtener más información acerca de cuándo necesitará un referido de su PCP.</p>
¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas o necesito ayuda?	<p><b>Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de identificación del afiliado, llame a Atención al cliente de Humana Gold Plus Integrated:</b></p> <p><b>LLAME</b> 1-800-787-3311</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. Sin embargo, tenga en cuenta que nuestro sistema telefónico automatizado puede responder su llamada fuera del horario normal, los fines de semana y los días feriados. Deje su nombre y número de teléfono, y le devolveremos la llamada antes de finalizar el próximo día hábil. La llamada es gratuita. Visite <b>Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated</b> para acceder las 24 horas a información tal como el historial de reclamaciones, la elegibilidad y la lista de medicamentos de Humana. Allí, también puede utilizar la herramienta de búsqueda de proveedores “Encontrar un médico” y obtener noticias e información de salud.</p> <p>Atención al cliente también cuenta con servicios gratuitos de intérprete de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>TTY</b> 711</p> <p>Este número es para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Debe tener un equipo de teléfono especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro.</p>
¿Tengo que pagar un deducible?	<p>No. Usted no paga deducibles en un plan Medicare-Medicaid.</p>



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated**.

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p><b>¿Qué es la Ayuda adicional?</b></p>	<p>La Ayuda adicional es un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a reducir los costos de los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare, como las primas, los deducibles y los copagos. La Ayuda adicional también se denomina “Subsidio por ingresos limitados” o “LIS” (por sus siglas en inglés).</p> <p>Los copagos de los medicamentos recetados conforme a un plan Medicare-Medicaid ya incluyen la cantidad de Ayuda adicional para la cual usted es elegible. Para obtener más información sobre esta Ayuda adicional, comuníquese con la oficina local del Seguro Social o llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-325-0778.</p>
<p><b>¿Tengo un período sin cobertura para medicamentos?</b></p>	<p>No. Como usted tiene Medicaid, no tendrá un período sin cobertura para sus medicamentos.</p>
<p><b>¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas o necesito ayuda?</b></p>	<p><b>Si usted tiene preguntas sobre su salud, llame a la línea de Asesoramiento de enfermería:</b></p> <p><b>LLAME</b> 1-855-235-8530 Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p><b>TTY</b> 711 Este número es para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Debe tener un equipo de teléfono especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <hr/> <p><b>Si usted necesita servicios de salud del comportamiento de manera inmediata, llame a la Línea de crisis de salud del comportamiento:</b></p> <p><b>LLAME</b> 1-855-235-8530 Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p><b>TTY</b> 711 Este número es para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Debe tener un equipo de teléfono especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p>



**Si tiene preguntas,** llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

## C. Descripción general de los servicios

El siguiente cuadro es un breve resumen de qué servicios podría necesitar, los costos y las reglas de los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Necesita ver a un médico</b>	Consultas para tratar una lesión o una enfermedad	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Consultas de bienestar, como un examen físico	Copago de \$0	
	Transporte al consultorio médico	Copago de \$0	Se requieren reservaciones previas para transporte sin carácter de emergencia. Viajes de ida y vuelta ilimitados por año a la farmacia o a los proveedores de suministros médicos inmediatamente después de las consultas al médico.
	Cuidado médico de especialistas	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Cuidado médico para prevenir enfermedades, como las vacunas contra la influenza	Copago de \$0	
	Consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" (solo una vez)	Copago de \$0	
<b>Necesita pruebas médicas</b>	Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Radiografías u otras imágenes, como escaneos de tomografía axial computarizada (CAT, por sus siglas en inglés)	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Pruebas de detección, como las pruebas de detección de cáncer	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b>	Medicamentos genéricos (no de marca)	Por un suministro para 30 días: – Copago de \$0  Por un suministro para 90 días: – Copago de \$0	Es posible que haya limitaciones sobre los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de Humana Gold Plus Integrated para obtener más información.  No todos los medicamentos están disponibles para un suministro prolongado. Para obtener más información, comuníquese con el plan.  Podría requerirse autorización previa.
	Medicamentos de marca	Por un suministro para 30 días: – Copago de \$0  Por un suministro para 90 días: – Copago de \$0	Es posible que haya limitaciones sobre los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de Humana Gold Plus Integrated para obtener más información.  No todos los medicamentos están disponibles para un suministro prolongado. Para obtener más información, comuníquese con el plan.  Podría requerirse autorización previa.
	Medicamentos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)	Copago de \$0	Es posible que haya limitaciones sobre los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de Humana Gold Plus Integrated para obtener más información.
	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare	Copago de \$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos que le entrega su médico en el consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos que se utilizan con determinados equipos médicos. Lea el Manual para los afiliados para obtener más información sobre estos medicamentos.  Podría requerirse autorización previa.
<b>Necesita terapia después de un derrame cerebral o un accidente</b>	Terapia física, ocupacional o del habla	Copago de \$0	La terapia de mantenimiento no está cubierta. Podría requerirse autorización previa o referido.
<b>Necesita cuidado médico en casos de emergencia</b>	Servicios de sala de emergencias	Copago de \$0	Puede ir a cualquier sala de emergencias si considera que necesita cuidado médico en casos de emergencia. Consulte el Manual para los afiliados de Humana Gold Plus Integrated para obtener detalles.  No se requiere autorización previa.
	Servicios de ambulancia	Copago de \$0	
	Cuidado de urgencia	Copago de \$0	Puede acudir a cualquier centro de cuidado de urgencia.  No se requiere autorización previa.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.  
**Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita cuidado hospitalario	Hospitalización	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Cuidado de un médico o cirujano	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Necesita ayuda para mejorarse o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Equipo médico para cuidado médico en el hogar	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Cuidado de enfermería especializada	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Necesita cuidado médico de la vista	Exámenes de la vista	Copago de \$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico y tratamiento cubiertos por Medicare para las enfermedades y las afecciones de la vista, incluida una prueba anual de detección de glaucoma para las personas en riesgo.</li> <li>• 1 examen de la vista cada año y según sea necesario por razones médicas.</li> </ul>
	Anteojos o lentes de contacto	Copago de \$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 par de anteojos cubierto por Medicare (lentes y monturas) o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas.</li> <li>• 1 par de anteojos (lentes y monturas) o lentes de contacto cada 2 años.</li> </ul>
Necesita cuidado dental	Exámenes dentales	Copago de \$0	<p>El plan cubre los servicios dentales permitidos por Medicare y Medicaid.</p> <p>El plan ofrece servicios adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 evaluación oral integral cada 6 meses</li> <li>• 1 profilaxis (limpieza) cada 6 meses</li> </ul> <p>Consulte el Capítulo 4 del Manual del afiliado para obtener más información sobre los beneficios dentales.</p>
Necesita servicios para la audición/ auditivos	Pruebas de detección de audición	Copago de \$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 prueba auditiva rutinaria por año</li> </ul>
	Audífonos	Copago de \$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 par de audífonos (todos los tipos) cada 3 años.</li> </ul>



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Tiene una afección crónica, como diabetes o enfermedad del corazón	Servicios para ayudarle a manejar su enfermedad	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
	Servicios y suministros para la diabetes	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Tiene una afección de salud mental	Servicios para la salud mental o del comportamiento	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Tiene un problema con el abuso de sustancias	Servicios de farmacodependencia	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Necesita servicios de salud mental a largo plazo	Cuidado de hospitalización para personas que necesitan cuidado de la salud mental	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa o referido.
Necesita un equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés)	Sillas de ruedas	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa.
	Nebulizadores	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa.
	Muletas	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa.
	Andadores	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa.
	Equipo y suministros de oxígeno	Copago de \$0	Podría requerirse autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en su hogar	Comidas a domicilio	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito(a) en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Servicios para el hogar, como limpieza o quehaceres domésticos	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.

La descripción de este servicio continúa en la página siguiente.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para los proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Necesita ayuda para vivir en su hogar</b> <i>(continuación)</i>	Cambios en su hogar, como rampas y acceso para sillas de ruedas	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Asistente de cuidado personal (Usted puede contratar a su propio asistente. Llame a Atención al cliente para obtener más información).	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Capacitación para ayudarle a obtener trabajos remunerados o no remunerados	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Servicios de cuidado de la salud en el hogar	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Servicios para ayudarle a vivir solo	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Servicios de cuidado de día para adultos u otros servicios de apoyo	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Sistema personal de respuesta en casos de emergencia	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Habilitación diurna	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Servicios de enfermería	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
<b>Necesita un lugar donde vivir con personas a su disposición para ayudarle</b>	Servicios de residencia asistida u otros servicios de alojamiento	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
	Cuidado en un hogar de ancianos	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.
<b>Su cuidador necesita tiempo libre</b>	Cuidado de relevo	Copago de \$0	Estos servicios solo están disponibles si está inscrito en un programa de exención en Illinois. Se requiere autorización previa.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

Servicios cubiertos adicionales	
Servicios de teléfono celular	<p>Copago de \$0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los afiliados deben ser elegibles para el programa federal de teléfonos celulares gratuitos.</li> </ul> <p>El beneficio cubre una vez de por vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un teléfono</li> <li>Un cargador</li> <li>Un set de instrucciones</li> <li>350 minutos de llamadas por mes</li> <li>4.5 GB de datos por mes</li> <li>Mensajes de texto ilimitados por mes</li> <li>Capacitación para usted y su cuidador (en la primera visita de orientación con su administrador de casos)</li> <li>Las llamadas ilimitadas a Humana Enrollee Services para recibir asistencia del plan de salud y al 911 por emergencias son gratis, aunque se le hayan agotado los minutos. Debe realizar al menos una llamada telefónica o enviar un mensaje de texto por mes para conservar el beneficio.</li> <li>También puede ser elegible para obtener beneficios mejorados a través del Programa de conectividad a su alcance (ACP, por sus siglas en inglés) que proporciona minutos ilimitados, un hotspot de 5 GB y 25 GB de datos.</li> </ul> <p>Los beneficios están sujetos a cambio por parte de la FCC de conformidad con el programa Lifeline.</p>
Línea telefónica de asesoramiento de enfermería	Copago de \$0
Medicamentos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)	<p>Copago de \$0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subsidio máximo de hasta \$65 por trimestre para ciertos artículos de venta sin receta no cubiertos por Medicaid.</li> </ul>
Servicios de podología	<p>Copago de \$0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 consultas por año para servicios rutinarios de podología. Podría requerirse autorización previa.</li> </ul>
Comidas después del alta hospitalaria	<p>Copago de \$0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El plan cubre dos comidas por día durante siete días, sin costo para usted, después de una hospitalización o una estadía en un centro de enfermería.</li> <li>Se puede utilizar 4 veces por año.</li> </ul>
Servicios para dejar de fumar	<p>Copago de \$0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ofrecen 28 consultas individuales adicionales con el PCP o el especialista.</li> </ul>



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

## D. Beneficios cubiertos fuera de Humana Gold Plus Integrated:

Esta no es una lista completa. Llame a Atención al cliente para averiguar sobre otros servicios no cubiertos por Humana Gold Plus Integrated, pero disponibles a través de Medicare o Medicaid.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Medicaid	Sus costos
Servicios de cuidado de hospicio	\$0

## E. Servicios que Humana Gold Plus Integrated, Medicare y Medicaid no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Atención al cliente para obtener más información sobre los demás servicios excluidos.

Servicios <u>no</u> cubiertos por Humana Gold Plus Integrated, Medicare o Medicaid	
Dentaduras postizas parciales	Su plan no cubre dentaduras postizas parciales

## F. Sus derechos como afiliado del plan

Como afiliado de Humana Gold Plus Integrated, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. 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 el Manual para los afiliados. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho al respeto, la equidad y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:
  - Recibir los servicios cubiertos sin tener que preocuparse por su raza, grupo étnico, origen nacional, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, capacidad de pago, o capacidad de hablar inglés.
  - Obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra de imprenta grande, Braille o audio).
  - Permanecer libre de cualquier forma de encierro físico o reclusión.
  - No recibir facturas de los proveedores.
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su cuidado de la salud.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Se le debe entregar esta información en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen el obtener información sobre:
  - La descripción de los servicios que cubrimos.
  - Cómo obtener los servicios.
  - Cuánto le costarán los servicios.
  - Los nombres de los proveedores de cuidado de la salud y coordinadores de cuidado de la salud.



**Si tiene preguntas**, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su cuidado médico, lo que incluye negarse a recibir el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
  - Elegir a su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
  - Ver a un proveedor de cuidado de la salud de la mujer sin un referido.
  - Obtener sus servicios cubiertos y medicamentos rápidamente.
  - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de sus costos o de si están cubiertas.
  - Negarse a recibir el tratamiento, incluso si su médico le recomienda lo contrario.
  - Dejar de tomar medicamentos.
  - Pedir una segunda opinión. Humana Gold Plus Integrated pagará el costo de la visita para obtener una segunda opinión.
- **Tiene derecho a recibir oportunamente la atención sin obstáculos de acceso físicos o de comunicación.** Esto incluye el derecho a:
  - Recibir cuidado médico oportunamente.
  - Ingresar e irse del consultorio del proveedor de cuidado de la salud. Esto significa acceso sin obstáculos para las personas con discapacidades, conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act).
  - Obtener el servicio de intérpretes que le ayuden con la comunicación con sus médicos y el plan de salud.
- **Usted tiene derecho a buscar cuidado de urgencia o emergencia cuando lo necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
  - Recibir servicios en casos de emergencia sin obtener la aprobación previa (PA, por sus siglas en inglés) en una emergencia.
  - Consultar a un proveedor de cuidado médico en casos de emergencia o de urgencia fuera de la red, cuando sea necesario.
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a:
  - Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de una manera que usted pueda entender, y de pedir que se modifiquen o corrijan sus expedientes médicos.
  - Que se mantenga la privacidad de su información personal de salud.



**Si tiene preguntas,** llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

# Humana Gold Plus Integrated: Resumen de beneficios 2024

- **Usted tiene derecho a presentar quejas sobre el cuidado o los servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
  - Presentar una queja o una queja formal sobre nosotros o nuestros proveedores.
  - Pedir una audiencia imparcial del estado.
  - Conocer en detalle los motivos por los cuales se deniegan los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el Manual para los afiliados de Humana Gold Plus Integrated. Si tiene preguntas, también puede llamar a Atención al cliente de Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.

---

## G. Cómo presentar una queja o una apelación ante un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que Humana Gold Plus Integrated debería cubrir algo que le denegamos, llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita. Usted puede presentar una apelación a nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre las quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 del Manual para los afiliados de Humana Gold Plus Integrated. También puede llamar a Atención al cliente de Humana Gold Plus Integrated.

Si no desea llamar, puede presentar su queja por escrito y enviárnosla a:

Humana Inc. Grievance and Appeals  
P.O. Box 14546  
Lexington, KY 40512-4546

---

## H. Qué hacer si sospecha que se está cometiendo fraude

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de cuidado de la salud son honestos. No obstante, hay algunos que lamentablemente no lo son.

Si cree que un médico, hospital o farmacia está haciendo algo incorrecto, comuníquese con nosotros.

- Llame a Atención al cliente de Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo las 24 horas del día, los siete días de la semana.



**Si tiene preguntas,** llame a Humana Gold Plus Integrated al 1-800-787-3311 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. La llamada es gratuita.  
**Para obtener más información,** visite [Humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated](https://www.humana.com/IllinoisGoldPlusIntegrated).

## Llámenos si nos necesita

Si tiene alguna pregunta, o necesita ayuda para leer o entender este documento, llámenos al **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del centro. Sin embargo, tenga en cuenta que nuestro sistema telefónico automatizado puede responder su llamada fuera del horario normal, los fines de semana y los días feriados. Podemos ayudarle sin costo para usted. Podemos explicarle el documento en inglés o en su idioma preferido. También podemos brindarle ayuda si tiene dificultades de la vista o la audición. Consulte su Manual para los afiliados para obtener información sobre sus derechos.

## En Humana, es importante que usted reciba un trato justo.

Humana Inc. y sus subsidiarias no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, origen étnico, estado civil, religión, idioma, historia clínica, historial de reclamaciones, discapacidad física o mental, información genética o fuente de pago. La discriminación es contra la ley. Humana y sus subsidiarias cumplen con las leyes aplicables de derechos civiles estatales y federales. Si usted cree que Humana o sus subsidiarias lo han discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Puede presentar una queja, también conocida como queja formal, ante: **Discrimination Grievances**, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **1-800-787-3311** o si utiliza un **TTY**, llame al **711**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante el: **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles**, por medios electrónicos a través de su Portal de quejas disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o a **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **1-800-787-3311 (TTY: 711)**

Humana provee recursos y servicios auxiliares gratuitos como, por ejemplo, intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades, cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

**Humana Gold Plus Integrated (plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud que tiene un contrato con Medicare y Medicaid de Illinois para proveer los beneficios de ambos programas a los afiliados.**

## Multi-Language Insert

### Multi-language Interpreter Services

**English:** We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Someone who speaks English can help you. This is a free service.

**Spanish:** Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

**簡體中文 (Simplified):** 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 **1-800-787-3311 (TTY: 711)**。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

**廣東話 (Cantonese):** 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 **1-800-787-3311 (TTY: 711)**。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

**Tagalog (Tagalog – Filipino):** Mayroon kaming libheng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libheng serbisyo.

**Français (French):** Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

**Tiếng Việt (Vietnamese):** Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi **1-800-787-3311 (TTY: 711)** sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

**Deutsch (German):** Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

**한국어 (Korean):** 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 **1-800-787-3311 (TTY: 711)** 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

**Русский (Russian):** Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

**العربية (Arabic):** إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

**हिंदी (Hindi):** हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें **1-800-787-3311 (TTY: 711)** पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

**Italiano (Italian):** È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Un nostro incaricato che parla Italiano fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

**Português (Portuguese):** Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

**Kreyòl Ayisyen (French Creole):** Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

**Polski (Polish):** Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer **1-800-787-3311 (TTY: 711)**. Ta usługa jest bezpłatna.

**日本語 (Japanese):** 当社の健康健康保険と薬品処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、**1-800-787-3311 (TTY: 711)** にお電話ください。日本語を話す人が支援いたします。これは無料のサービスです。