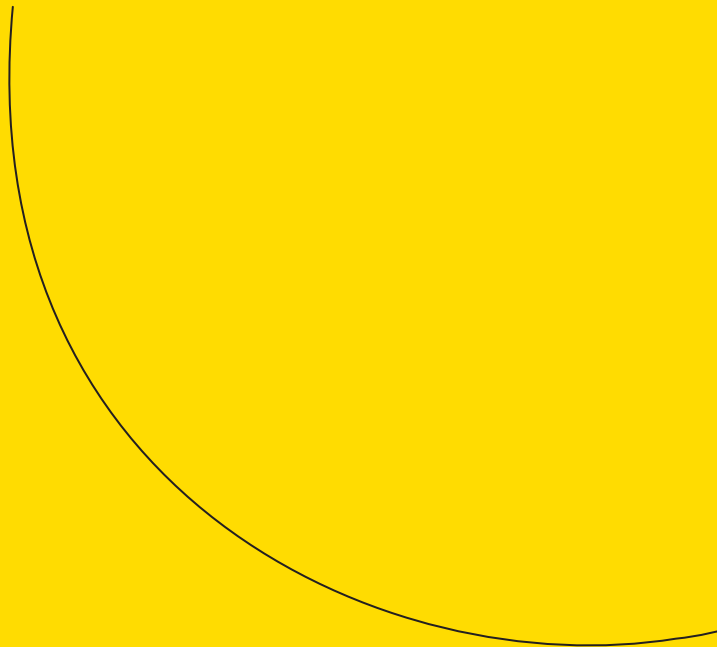




2026

Bienvenido a la Guía del miembro de MetroPlusHealth MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)

Índice



Una carta de nuestra CEO	5
Primeros pasos	7
Elegir un médico	8
Consultas médicas	9
Ahorre en medicamentos recetados	10
Gestionar su plan	11
→ Programa de Recompensas para Miembros	12
Costos y su cobertura	14
Sepa adónde ir para recibir atención médica	17
MetroPlusHealth: Más que un plan de salud	20
Cómo usar los recursos del plan	22
Glosario	23

Bienvenido a
MetroPlusHealth



Gracias por elegir MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)

Como presidenta y CEO de MetroPlusHealth, quiero darle la bienvenida a nuestro plan. Esta guía le ayudará a comenzar. Describe cómo funcionan su plan de MetroPlusHealth y su membresía. Espero que responda a todas sus preguntas.

Estamos siempre aquí para ayudar. Se puede comunicar con nosotros de diferentes maneras:



Visítenos en línea en **metroplusmedicare.org**



Llámenos al **866.986.0356 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., y sábados, de 9 a. m. a 5 p. m.



Visítenos en persona en **metroplus.org/in-your-community/locations**

Hemos adjuntado su nueva tarjeta de identificación (ID) de MetroPlusHealth. También tiene detalles importantes sobre su cobertura. Mírela y, luego, guárdala en su billetera. Le recomendamos que siempre lleve consigo su tarjeta de identificación, junto con su tarjeta de Medicare roja, blanca y azul. Si además tiene Medicaid, también lleve esa tarjeta consigo.

Nota: Si no quiere recibir llamadas comerciales de MetroPlusHealth, escríbanos a **help.memberexperience@metroplus.org** o llame al **866.986.0356 (TTY: 711)** para excluirse. Después de excluirse, dejará de recibir correos por un período indefinido, hasta que nos notifique que desea volver a recibirlos.

Una vez más, gracias por unirse a MetroPlusHealth. Estamos orgullosos de tenerle como miembro y esperamos poder atenderle.



Atentamente.

Talya Schwartz, MD

Presidenta y Directora Ejecutiva
MetroPlusHealth



Comenzar es sencillo



Lleve consigo su tarjeta de identificación

Revise su nueva tarjeta de identificación. Si tiene preguntas o necesita hacer cambios, llame a Servicios al Miembro al **866.986.0356**, **TTY: 711**. Lleve consigo su tarjeta de identificación en todo momento.



Descargue nuestra aplicación

Nuestro portal seguro para miembros y la aplicación le permiten gestionar su plan. Puede buscar un médico, obtener una tarjeta de identificación virtual, solicitar una tarjeta de reemplazo, obtener sus recompensas de salud y más en el portal para miembros en **members.metroplus.org**. ¡Es rápido y fácil de hacer! Puede encontrar la aplicación de MetroPlusHealth en Apple® o Google Play™.



Encontrar un médico

Consulte nuestra lista completa de médicos participantes. Encuentre uno que satisfaga sus necesidades usando la herramienta Encontrar un Médico en **metroplus.org/members/find-a-doctor**.



Para conocer todos los detalles y otra información importante visite **metroplus.org**



Consejo: Consulte a su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) dentro de los primeros 90 días de unirse a MetroPlusHealth y puede ganar puntos para usar en nuestro Programa de Recompensas para Miembros. Visite **metroplus.org/member-rewards** para más detalles.

Elegir un médico de la red

Es importante que usted tenga un PCP. Es importante recibir atención regular para su salud física y mental. Su PCP puede sugerir y solicitarle que consulte a otros médicos o especialistas.

Al elegir a su PCP, asegúrese de usar nuestra red de proveedores. Si consulta a un médico que no está en nuestra red, no podemos cubrir su atención. Llame para verificar que el proveedor sigue siendo parte de la red. También verifique que el PCP acepte pacientes nuevos. Use nuestra herramienta Encontrar un Médico en **members.metroplus.org/members/find-a-doctor** para buscar médicos de la red.

Para cambiar de PCP



Llame a Servicios al Miembro al **866.986.0356 (TTY: 711)**



Realice el cambio en nuestro sitio web en **members.metroplus.org**

Consultas médicas

Cuando consulta a su PCP (o a cualquier médico) por primera vez, prepárese para la consulta

- ✓ Reúna los historiales médicos de médicos anteriores
- ✓ Lleve los nombres y números de teléfono de los demás médicos
- ✓ Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de MetroPlusHealth
- ✓ Lleve la identificación de cualquier otra cobertura médica que tenga
- ✓ Lleve una lista de cualquier medicamento que tome
- ✓ Lleve el número de teléfono de su farmacia
- ✓ Escriba cualquier pregunta o inquietud que tenga por adelantado
- ✓ Asegúrese de que su médico sepa sobre los cambios en su salud o sus medicamentos



Cuidar su salud bucal es parte del bienestar y la salud general. Mantenga su salud bucal al día. Programe una visita con su dentista cada seis meses para chequeos y limpiezas de rutina. Para obtener más información sobre su salud bucal y para encontrar un dentista, visite **metroplus.org/members/health-information/dental-health**.



Si tiene preguntas sobre sus beneficios odontológicos, llame a DentaQuest al **844.831.9097** (TTY: 800.466.7566)



Ahorre en medicamentos recetados

Usted tiene cobertura de medicamentos como parte del plan MetroPlusHealth. Pero puede ahorrar más dinero si trabaja con su médico.

-
- ✓ **Medicamento genérico**
 - ✓ **Marca**
 - ✓ **Especialidad**
- Cuando sea posible, pida medicamentos genéricos. Siempre obtenga los medicamentos de la lista de medicamentos de su plan (que se conoce como formulario). Solo surta recetas en las farmacias de la red de MetroPlusHealth para obtener el costo más bajo.
-



Puede consultar su formulario y las farmacias de la red en nuestro sitio web.

metroplus.org/members/pharmacy

Si tiene preguntas sobre sus beneficios de medicamentos, llame al **866.693.4615** (TTY: 711).

Gestionar su plan



Qué puede hacer en nuestro sitio web

- ✓ Recibir las tarjetas de identificación de miembro digitales o solicitar las tarjetas de reemplazo*
- ✓ Obtener información sobre su plan
- ✓ Encontrar médicos y centros de la red
- ✓ Encontrar formularios y ver documentos importantes del plan
- ✓ Encontrar herramientas para ayudarle a vivir de manera saludable
- ✓ Pagar su prima mensual (si tiene una) en línea
- ✓ Conectarse con médicos desde su teléfono, tableta o computadora

Registre su cuenta en línea en nuestro portal para miembros mientras mantiene su información personal segura y protegida.



Para registrarse ingrese a

members.metroplus.org

* Una vez que inscribe su cuenta en línea, verifique que la información que tenemos de usted sea correcta (domicilio, correo electrónico y número de teléfono celular). Puede hacer cambios en nuestro portal para miembros. Cuando comparta su dirección de correo electrónico o su número celular con nosotros, usted también puede acceder a materiales del plan en nuestro sitio web.

Cuando esté en nuestro sitio web, consulte la página de nuestro Programa de Recompensas para Miembros en **metroplus.org/member-rewards**



Aprenda sobre lo siguiente:



Cómo funciona el Programa de Recompensas para Miembros



Cómo completar actividades para ganar recompensas



Cómo registrarse, hacer un seguimiento de sus recompensas y comprar en miles de tiendas minoristas usando la tarjeta de crédito de recompensas



Cómo recibir apoyo de Servicios de Recompensas



Otras formas de gozar de buena salud



Costos y su cobertura



Los miembros de MetroPlusHealth deben seguir ciertas normas para acceder a su atención médica. Primero, siempre haga sus consultas con médicos de nuestra red (para situaciones que no son emergencias).*

Use nuestra herramienta Encontrar un Médico en **metroplus.org/members/find-a-doctor** para buscar médicos de la red.

Los proveedores de la red no pueden cobrarle por servicios cubiertos. Por ejemplo: Un proveedor nos envía una factura por \$300 y nosotros pagamos \$200. Ellos no pueden enviarle una factura por la diferencia. Si acude a un proveedor no autorizado fuera de la red, se le facturarán esos servicios.

* Si no hay ningún especialista en nuestra red que pueda ofrecerle la atención que usted necesita, llámenos. Le conseguiremos esa atención fuera de nuestra red.

Como miembro de nuestro plan, usted puede obtener una excelente atención médica

- ✓ Chequeos periódicos y visitas al consultorio de su PCP
- ✓ Atención en un centro de enfermería especializada
- ✓ Pruebas de laboratorio y radiografías
- ✓ Atención de urgencia
- ✓ Sala de emergencias
- ✓ Atención en el hogar
- ✓ Remisiones a especialistas en nuestra red, incluidos proveedores de salud conductual
- ✓ Atención hospitalaria
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Terapia del habla
- ✓ Terapia ocupacional
- ✓ Acupuntura
- ✓ Cuidado social diurno
- ✓ Sistema de Respuesta ante Emergencias Personales
- ✓ Programa de vida asistida



Para más información sobre su atención, consulte los materiales para miembros.

¡No hay costos de bolsillo para la atención preventiva!



Sepa adónde ir para recibir atención médica

Virtual Express Care (telesalud): \$0

Si no se siente bien, puede quedarse en su casa. Puede ser atendido las 24 horas del día, los siete días de la semana. Atiéndase con un médico a través de su teléfono celular, tableta o computadora si tiene enfermedades comunes, tales como:

- ✓ Resfríos, tos y gripe
- ✓ Alergias
- ✓ Erupciones cutáneas
- ✓ Salud conductual (salud mental y trastorno de consumo de sustancias [SUD])

Puede obtener más información o programar Virtual Express Care en nuestro sitio web en **metroplus.org/members/virtual-visit-telehealth** o escanee este código:



Visitas al consultorio

Su PCP puede hacer la mayor parte de lo que hace un centro de telesalud o de atención de urgencia. Por lo tanto, acuda a su PCP rápidamente por un problema urgente. Si recibe atención en otro lugar, programe una cita de seguimiento o para un examen general. Su PCP es la mejor opción y la más apropiada para muchos tipos de atención, tales como:

- ✓ Reposiciones de medicamentos
- ✓ Aplicación de inyecciones (vacunas contra la gripe, etc.)
- ✓ Tratamiento de enfermedades prolongadas
- ✓ Dejar de fumar
- ✓ Diseñar un plan para un estilo de vida más saludable
- ✓ Revisiones de rutina y exámenes físicos

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Atención de urgencia

Cuando la situación no es de vida o muerte, pero requiere atención inmediata, los centros de atención de urgencia son una opción más rápida y conveniente. Visite **metroplus.org** para ver una lista completa de los proveedores de atención de urgencia de la red. Los miembros de MetroPlusHealth pueden recibir atención de urgencia en toda la Ciudad de Nueva York para ayudarles con:

✓ Una enfermedad repentina

✓ Una lesión

✓ Una enfermedad que requiere de atención de urgencia

✓ Una afección que no requiere de atención en la sala de emergencias

La atención de urgencia no reemplaza su relación con su PCP. Su médico de atención primaria necesita saber todo lo que está ocurriendo con su salud. La atención de urgencia trata problemas, tales como:

Cortes y heridas

Náuseas, vómitos, diarrea

Migrañas y dolores de cabeza

Problemas urinarios

Esguinces y distensiones musculares

Fracturas de huesos menores o dislocaciones

Quemaduras menores

Reacciones alérgicas y ataques de alergia

Resfriados, fiebre, gripe

Dolor de garganta

Faringitis

Bronchitis

Ataques de asma

Posible exposición al VIH

La mayoría de los centros de atención de urgencia también pueden realizar pruebas y procedimientos de rutina, tales como análisis de sangre y radiografías.

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Sala de emergencias

Diríjase al hospital con sala de emergencias (emergency room, ER) más cercano o llame al 911 en una situación extrema:

✓ Su vida está en peligro

✓ Usted no puede funcionar

✓ Sufre un dolor insoportable

Algunos problemas usuales que requieren la sala de emergencias son:

Toser o vomitar sangre

Hemorragia sin control de una herida

Huesos fracturados que sobresalen de la piel

Visión borrosa o cambios repentinos de la vista

Envenenamiento

Quemaduras graves

Dolor grave en el pecho

Palpitaciones cardíacas

Dolor estomacal grave

Balbucesos

Desmayos, mareos

Pérdida del equilibrio

Confusión repentina

Falta de aire grave o dificultad para respirar que no se detiene

Es posible que quiera ir al hospital donde ve a su PCP o a donde su PCP trabaje.

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Más que un plan de salud



Hacemos mucho más que cubrir sus costos médicos. Desde el primer día, los miembros tienen acceso a estos servicios.

1 Portal para miembros

Puede hacer muchas cosas en nuestro sitio web:

- ✓ Solicitar formularios u otros materiales
- ✓ Actualizar su información personal
- ✓ Ver e imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- ✓ Encontrar proveedores y farmacias, cambiar de médico

2 Virtual Express Care (telesalud)

Puede obtener más información o programar Virtual Express Care en nuestro sitio web en metroplus.org/members/virtual-visit-telehealth o escanee este código:



3

Administración de Atención

Nuestro Programa de Administración de Atención puede ayudarle a mantenerse saludable. Reciba apoyo cuando más lo necesita. Trabajamos con usted y con su médico para que reciba toda la ayuda adicional que necesita. Ayudamos con las dificultades que pueda tener y podemos recomendarle los recursos adecuados.

- ✓ Programas de pares para algunas enfermedades crónicas
- ✓ Servicios sociales para afecciones prolongadas
- ✓ Eventos de la comunidad

4

Boletines informativos para miembros

Nuestros boletines informativos trimestrales le brindan noticias y consejos sobre cómo mantenerse saludable y cuidarse. Encuéntrelos en línea en **metroplus.org/members/member-newsletters**.

5

Biblioteca sobre salud Good4You

Esta biblioteca incluye miles de temas sobre salud y bienestar. **[Healthlibrary.metroplus.org](https://healthlibrary.metroplus.org)** es un centro de compras integral de información médica detallada que incluye recetas saludables, videos e incluso un rastreador de signos (de enfermedad o dolencia).

6

Recompensas para Miembros

Nuestro Programa de Recompensas para Miembros ayuda a los miembros a que participen en actividades específicas para estimular su salud, su calidad de vida y su bienestar. A medida que termina una actividad, usted gana recompensas. Los miembros registrados reciben una Tarjeta de recompensas de MetroPlus que se cargará con dólares de recompensa a medida que complete ciertas actividades saludables. Usted puede utilizar su tarjeta para comprar los artículos que quiera o necesite en miles de establecimientos de toda la Ciudad de Nueva York.



Cómo usar los recursos del plan

Directorio de proveedores

Nuestro *Directorio de proveedores* enumera a todos los proveedores en nuestra red. Encuentre sus nombres, ubicaciones, especialidades y los idiomas que hablan. Usted quiere encontrar al médico adecuado cuando lo necesita.

En línea

Visite nuestro sitio de Servicios al Miembro:

- ✓ Herramienta interactiva para encontrar un médico
- ✓ Descargar o ver el Directorio de proveedores
- ✓ Ver su plan MetroPlus UltraCare (HMO D-SNP)
- ✓ Descargar o ver materiales para miembros



metroplus.org

Teléfono

Los Servicios al Miembro pueden ayudarle a encontrar un proveedor o a responder todas sus preguntas. Pueden enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores sin cargo. Llámenos:



866.986.0356
(TTY: 711)

Evidencia de cobertura (su manual de beneficios para miembros)

Su *Evidencia de cobertura* contiene información importante sobre sus servicios cubiertos y cómo funciona su plan.



En línea

Visite **metroplusmedicare.org** y en “Explore All Medicare and Dual-Eligible Plans” (Explorar todos los planes Medicare o de doble elegibilidad), haga clic en “Medicare”. Todos sus materiales están disponibles en la página del plan. Puede descargar o ver sus materiales del plan.



Teléfono

Servicios al Miembro: Llámenos al **866.986.0356** (TTY: 711). Nuestro personal de Servicios al Miembro puede responder las preguntas que tenga o enviarle una copia impresa de la información del plan sin cargo.



Guía del miembro

Esta *Guía del miembro* tiene información importante. Averigüe cómo funciona su plan y los conceptos básicos de los servicios cubiertos.

Glosario

Términos que debe conocer

Reclamación: Una solicitud para que le paguemos a usted o a su médico por servicios o artículos cubiertos que se le brindaron.

Coaseguro: Su parte de los costos de un servicio cubierto, que se calcula como un porcentaje. Por ejemplo, si un servicio cuesta \$100 y su coseguro es 20 %, usted pagaría \$20. MetroPlusHealth paga el resto del costo.

Copago: El monto que usted paga por un servicio cubierto. El monto puede variar según el tipo de servicio.

Costos compartidos/Costos de desembolso: Su parte de los costos por los servicios cubiertos. Incluye deducibles, copagos y coseguros.

Deducible: Un monto que podría deber durante el año del plan por servicios cubiertos antes de que MetroPlusHealth empiece a pagar. Por ejemplo, si su deducible es \$500, usted paga los primeros \$500 de los costos de atención médica cubiertos. No todo lo que paga, tal como su prima o los costos de servicios no cubiertos, se contabiliza para su deducible. Para algunos servicios cubiertos, MetroPlusHealth no exige que primero se alcance el deducible antes de cubrir los costos.

Explicación de beneficios (EOB): Se le enviará por correo su Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) después de que reciba atención médica (como una consulta al médico). La EOB incluye qué servicios recibió, los costos y qué pagó MetroPlusHealth. Una EOB no es una factura.

Red: Todos los médicos, hospitales y demás proveedores de atención médica que trabajan con MetroPlusHealth. Debe usar la red para toda la atención que no sea de emergencia.

Prima: El monto que debe pagarse por ciertos tipos de seguro para mantener activo el seguro médico.

Proveedor de atención primaria (PCP): Un médico o proveedor que brinda, coordina o le ayuda a obtener atención médica.

MetroPlusHealth está en su vecindario.

✓ Ferias de salud

✓ Ferias escolares para el inicio de clases

✓ Eventos en días festivos

✓ Obsequios de pavos y juguetes

¿Tiene preguntas?

Visite una oficina comunitaria para hablar con el personal de MetroPlusHealth. Reciba la atención que necesita en persona.

MetroPlus Health Plan, Inc.
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004



metroplus.org



866.986.0356 (TTY: 711)

Visítenos para obtener más información:
metroplus.org/in-your-community/locations

✓ MetroPlusHealth

Apple® es una marca registrada de Apple Inc. Google Play™ es una marca de Google LLC.

MetroPlus Health Plan, Inc. ofrece planes HMO y HMO D-SNP con contratos de Medicare y el programa Medicaid del Estado de Nueva York. La inscripción en MetroPlus Health Plan, Inc. depende de la renovación del contrato.

MetroPlusHealth Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles. MetroPlusHealth Plan no excluye a personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 800.303.9626.

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 800.303.9626 (TTY: 711)。