Beneficio complementario de comidas de 2025
Preguntas frecuentes

Información general
Clever Care tiene dos opciones de beneficios de comidas para el 2025: comidas para afecciones crónicas y comidas posteriores al alta hospitalaria. Asegúrese de consultar la Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) para conocer detalles sobre el beneficio específico.

Plan	Descripción del beneficio
Comidas posteriores al alta hospitalaria	• Hay 84 comidas por año con $0 de copago (3 comidas por día durante 28 días) disponibles para los miembros después de una hospitalización o una estadía en un centro de enfermería especializada. **NOTA:** Se excluyen las visitas de cirugía ambulatoria.
Comidas para afecciones crónicas **(beneficio complementario especial para enfermos crónicos)**	• Hay un copago de $0 por 42 comidas por año (3 comidas por día durante 14 días) disponible para los miembros **SOLO en los planes Longevity y Total+** cuando participan en el programa de administración de la atención del plan y el miembro tiene una afección crónica confirmada, entre las que se incluyen: ○ Trastornos autoinmunitarios ○ Cáncer (excluidas las afecciones precancerosas) ○ Trastornos cardiovasculares ○ Dependencia crónica de alcohol o drogas ○ Afecciones de salud mental crónicas e incapacitantes ○ Insuficiencia cardiaca crónica ○ Enfermedades pulmonares crónicas ○ Demencia ○ Diabetes (excluida la prediabetes) ○ Enfermedad hepática en etapa terminal ○ Enfermedad renal en etapa terminal ○ VIH/sida ○ Trastornos neurológicos ○ Trastornos hematológicos graves ○ Accidente cerebrovascular

- **¿Quién es nuestro proveedor de comidas?**
    - Performance Kitchen: ofrece una línea de comidas frescas congeladas. Se enfoca en el uso de ingredientes limpios mínimamente procesados, cereales integrales, grasas saludables, hierbas y especias para dar sabor, al tiempo que limita el sodio y el azúcar.
- **¿Todos los miembros de Clever Care tienen el beneficio?**
    - Las comidas posteriores al alta hospitalaria están disponibles para todos los planes.
    - El beneficio de comidas para afecciones crónicas solo está disponible en los planes Longevity y Total+ si el miembro cumple con los criterios definidos.
- **¿Cómo solicita un miembro el beneficio de comidas?**
    - **Comidas posteriores al alta hospitalaria:** el miembro solicita el beneficio directamente llamando a Performance Kitchen al 844-607-0676, de lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m., hora estándar del Pacífico (el correo de voz está disponible fuera del horario de atención), o por correo electrónico a: info@performancekitchen.com. Si el miembro llama al servicio de atención al cliente o a administración de casos, se lo transferirá a Performance Kitchen
    - **Comidas para afecciones crónicas:** el miembro puede solicitar una comida llamando a Servicios para Miembros de Clever Care. Servicios para Miembros notificará al equipo de gestión de utilización de Clever Care.
- **¿Se puede realizar una solicitud en nombre del miembro?**
    - Sí; para solicitar una derivación en nombre del miembro, póngase en contacto con Servicios para Miembros. Si no es miembro, deberá contar con un poder o autorización en archivo.
- **¿Cómo califica un miembro para las comidas posteriores al alta hospitalaria?**
    - Las comidas posteriores al alta hospitalaria deben proporcionarse inmediatamente (es decir, en un par de días) después de salir de la hospitalización o de un centro de enfermería especializada.
- **¿Cómo califica un miembro para las comidas para afecciones crónicas?**
    - Las comidas para afecciones crónicas son para quienes tengan una condición crónica que califique y estén inscritos en el programa de administración de casos de Clever Care.

- **¿Las comidas tienen en cuenta particularidades étnicas/culturales?**
    - Sí. Performance Kitchen ofrece una amplia variedad de opciones de comidas, incluida cocina asiática. Las comidas también dependen de la dieta recomendada para el miembro. Algunos ejemplos de comidas asiáticas son el pho de carne al estilo vietnamita, el bol de curry de coco vegetariano Great Karma, el bol de desayuno de shakshuka, el pollo Kung Pao, el japchae al estilo coreano, el bol de bibimbap al estilo coreano y mucho más.
- **¿Cuál es el proceso una vez recibida la solicitud?**
    - En el caso de las comidas para afecciones crónicas, el equipo de gestión de utilización de Clever Care creará la solicitud de autorización en EzCap, que luego activará el envío de un archivo a Performance Kitchen si se aprueba la autorización.
- **¿Cuál es el proceso del proveedor?**
    - Una vez recibida la solicitud, Performance Kitchen se pondrá en contacto con el miembro para confirmar la dirección de entrega, las restricciones alimentarias y la capacidad de recibir y almacenar un número adecuado de comidas.
- **¿Cómo se entregan las comidas?**
    - El envío tarda de 1 a 2 días después de que se haya recibido la solicitud y cuando el pedido se realiza antes de las 8 a. m., hora estándar del Pacífico, dependiendo de la dirección. La dirección debe incluir instrucciones específicas (p. ej., códigos de portones) para garantizar la entrega sin problemas. Las comidas se entregan a través de FEDEX (sujeto a cambios).
- **¿Qué ocurre si las comidas están dañadas (p. ej., el sello está roto o no hay suficiente refrigerante)?**
    - Los miembros deben notificar a Performance Kitchen. Performance Kitchen reemplazará las comidas sin costo alguno para el miembro o para Clever Care.
- **¿Cuál es el número de servicio de atención al cliente y el horario de atención de Performance Kitchen?**
    - 844-607-0676, de 8 a. m. a 5 p. m., hora estándar del Pacífico; el correo de voz está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- **¿Qué sucede si la caja es demasiado pesada para llevarla adentro?**
    - Si la caja es demasiado pesada para que el miembro la lleve adentro, se le indica al miembro que deje la caja fuera y la abra para retirar las comidas de manera individual.