



Guía para miembros

Planes HMO C-SNP de Clever Care 2024



Su guía útil para comenzar como miembro de Clever Care Medicare Advantage.

H7607_24_CM1481_C 10272023



Bienvenido, apreciado miembro

Gracias por elegir Clever Care.

Nos comprometemos a proporcionarle atención médica de la más alta calidad. Esta guía para miembros le brindará una descripción general de los beneficios incluidos en su plan y le ayudará a aprender cómo usar estos valiosos servicios.

Puede comenzar a usar sus beneficios el día de su entrada en vigencia.

Nuestros representantes de Servicio de atención al miembro están disponibles si necesita ayuda para comprender sus beneficios o para responder cualquier pregunta. Llame al **(833) 388-8168 (TTY: 711)**, de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana, desde el 1.º de octubre hasta el 31 de marzo y de 8 a. m. a 8 p. m., los días de semana, desde el 1.º de abril hasta el 30 de septiembre.

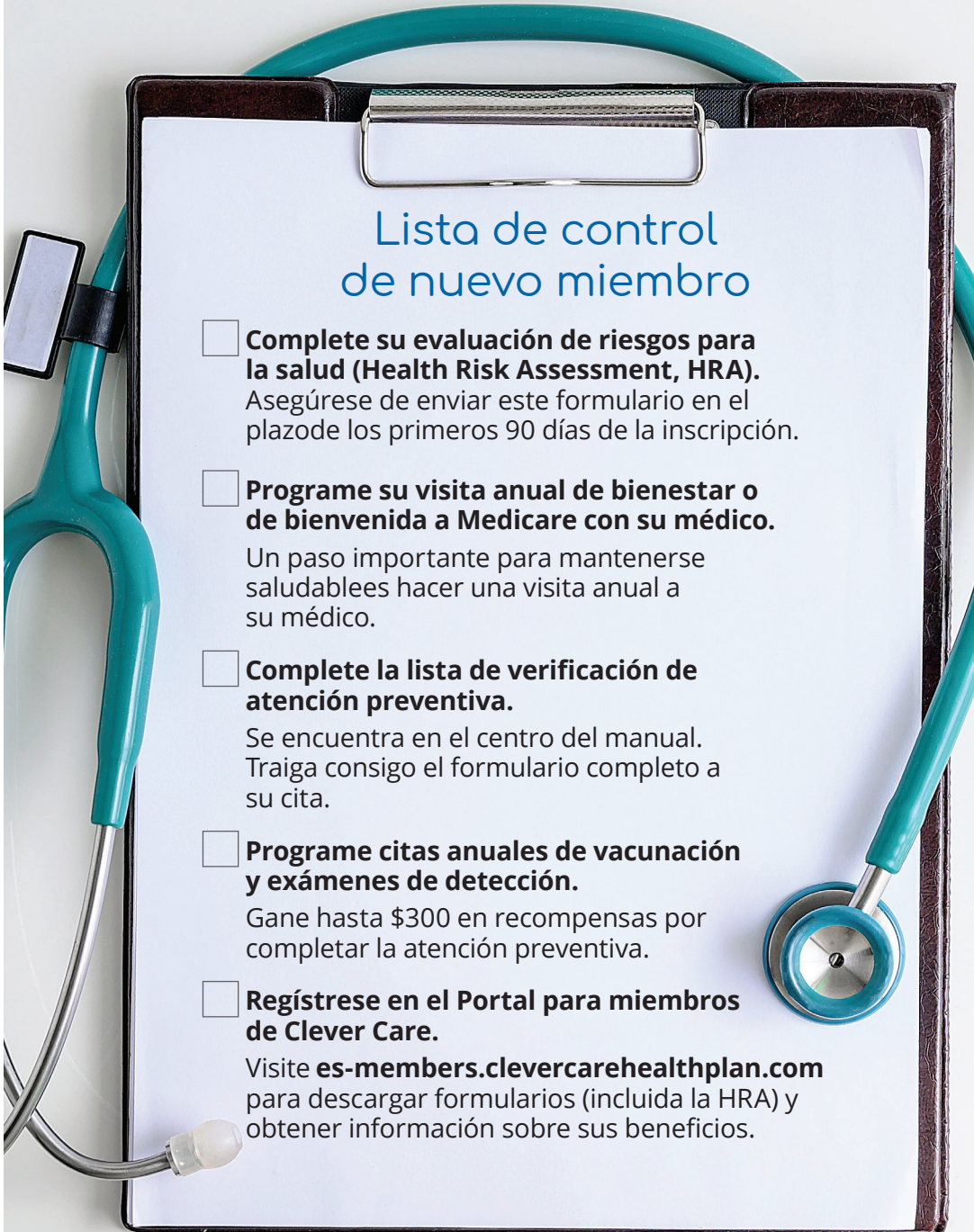
Gracias por confiarnos sus necesidades de atención médica. Estamos orgullosos de servirle hoy y en el futuro.



Richard Greene
Presidente



Martina Lee Strickland
Directora de
Desarrollo



Lista de control de nuevo miembro

- ☐ **Complete su evaluación de riesgos para la salud (Health Risk Assessment, HRA).**
Asegúrese de enviar este formulario en el plazo de los primeros 90 días de la inscripción.

- ☐ **Programe su visita anual de bienestar o de bienvenida a Medicare con su médico.**

Un paso importante para mantenerse saludable es hacer una visita anual a su médico.

- ☐ **Complete la lista de verificación de atención preventiva.**

Se encuentra en el centro del manual. Traiga consigo el formulario completo a su cita.

- ☐ **Programe citas anuales de vacunación y exámenes de detección.**

Gane hasta \$300 en recompensas por completar la atención preventiva.

- ☐ **Regístrese en el Portal para miembros de Clever Care.**

Visite **es-members.clevercarehealthplan.com** para descargar formularios (incluida la HRA) y obtener información sobre sus beneficios.



Sus documentos del plan

Todos los documentos del plan están disponibles en nuestro sitio web.

Evidencia de Cobertura (EOC)

La EOC le brinda detalles acerca de lo que cubre el plan, cuánto paga y más. Visite es.clevercarehealthplan.com/eoc

Directorio de proveedores

Nuestra herramienta de búsqueda le permite buscar un médico de atención primaria (PCP), especialistas y centros. Visite es.clevercarehealthplan.com/provider

Directorio de farmacias

Encuentre ubicaciones de farmacias dentro de la red de Clever Care. Visite es-clevercarehealthplan.com/pharmacy

Formulario (lista de medicamentos cubiertos)

Busque nombres de medicamentos genéricos o de marca para ver si están cubiertos por su plan y cuánto pagará. Visite es.clevercarehealthplan.com/formulary

Para obtener ayuda o solicitar una copia impresa de uno de estos documentos por correo postal, llámenos al **(833) 388-8168 (TTY: 711)**.

Gestión de su atención médica

Al inscribirse en Clever Care usted elige un médico de atención primaria (PCP). Toda su atención médica deberá ser coordinada por su PCP, de lo contrario, usted será responsable del costo del tratamiento.

Tarjeta de identificación de miembro

La tarjeta de identificación tiene su PCP, Grupo médico y otra información importante del plan. Muestre su tarjeta cada vez que reciba atención o recoja medicamentos recetados.

Cómo recibir atención médica

Para atención preventiva

Comuníquese con el PCP que figura en su tarjeta de identificación para programar sus **visitas anuales** o **de bienvenida a Medicare**. También deberá llamar al médico si está enfermo o necesita tratamiento.

Para atención especializada

Si es necesario, su PCP hará los arreglos necesarios para que usted consulte a un especialista dentro de la red.



Encuentre un proveedor

Busque en nuestra red de médicos, especialistas, hospitales contratados, y más.



Cómo prepararse para lo inesperado

Si surge una emergencia médica, deberá tener listos los documentos importantes para que los médicos sepan en qué medida pueden brindar atención. Proporcionamos formularios de gestión de la atención médica, como directivas anticipadas, designación de un representante, y más. Inicie sesión en el Portal para miembros en **es.clevercarehealthplan.com** y haga clic en "Formularios para miembros".

Frente de la tarjeta

Este es el nombre del plan en el que está inscrito

Este es el tipo de plan que tiene

Clever Care
HEALTH PLAN

MEMBER ID
000-000-0000

MEMBER NAME
John D. Smith
Health Plan (80840)

PCP NAME
Brandon Lee MD
(555) 555-5555
MEDICAL GROUP/NETWORK
Acme Medical Partners

Clever Care Total+ (HMO C-SNP)
Medicare Advantage Plan
EFFECTIVE DATE: 01/01/24

COPAYMENTS
PCP VISIT: \$0
SPECIALIST VISIT: \$0
URGENT CARE: \$25
ER: \$95

MedicareRx
Prescription Drug Coverage

RxBIN: 015574
RxPCN: ASPROD1
RxGRP: CLC01
H7607 011-001

Este número le identifica como miembro de nuestro plan

Esto es lo que paga por estos servicios

Reverso de la tarjeta

Tiene el número de teléfono de nuestro Servicio de atención al miembro y otra información que es útil para usted y su médico.

IN AN EMERGENCY CALL 911 OR GO TO THE NEAREST ER

MEMBER SERVICES
(833) 388-8168 (TTY: 711)
clevercarehealthplan.com
24-hour Nurse Line: (800) 396-1961
Telehealth: (800) 835-2362
Dental: Liberty Dental (888) 704-9830
Hearing: NationsHearing (866) 304-7577
Vision: VSP (800) 877-7195
Transportation: CareCar (844) 743-4344

HOSPITAL ADMIT AUTH & TRANSFER
(888) 888-8888

PRIOR AUTHORIZATION
(800) 800-8080

PROFESSIONAL CLAIMS
NOBLE AMA IPA
1234 Main St, Suite 100
Small Town, CA 90210

INSTITUTIONAL CLAIMS
Prospect Health
456 Elm Dr, Suite 200
Big Town, CA CA

PHARMACY HELP DESK & CLAIMS
(800) 926-3004
Medimpact Healthcare Systems
P.O. Box 509108, San Diego, CA 92150

Printed: 09/21/23

Cómo recibir atención si no puede consultar con su PCP

Le ofrecemos opciones para obtener ayuda y asesoramiento médico cuando no pueda ver a su médico y necesite tratamiento que no sea de emergencia. Cualquiera de las opciones que no sea de emergencia es útil si tiene:

- Fiebre, resfriado o gripe
- Infección sinusal
- Infección de oído

Cómo recibir atención en casos que no sean de emergencia

Línea de enfermería disponible las 24 horas

Puede comunicarse con una enfermera registrada durante las 24 horas del día, los siete días de la semana para proporcionar consejos o responder preguntas médicas. Llame al 1-800-396-1961 (TTY: 711) si tiene inquietudes sobre los síntomas que está experimentando, las pruebas médicas, los medicamentos o las enfermedades o lesiones menores.

Teladoc®

Los médicos y profesionales de salud mental certificados por la junta de Teladoc están disponibles por teléfono o video para consultar, diagnosticar y tratar afecciones médicas básicas y recetar algunos medicamentos. Para programar una cita, llame al 1-800-TELADOC (1-800-835-2362).

Descargue la aplicación Teladoc o visite teladoc.com/register. Es necesario registrarse para su primer uso.

Atención de urgencia

Acuda a un centro de atención de urgencia en situaciones que requieran atención inmediata pero que no pongan en peligro la vida. Estos centros se utilizan normalmente si es después del horario de atención y su PCP no está disponible. La atención de urgencia es una buena opción si tiene un esguince leve o un hueso fracturado.

MinuteClinic™

Los MinuteClinic™ son servicios de atención médica sin cita previa que cuentan con personal de enfermería y asistentes médicos. A menudo, puede encontrar los MinuteClinic™ dentro de los locales de CVS/pharmacy.



Cómo recibir atención en casos de emergencia

Sala de emergencias (ER)

Diríjase al centro de emergencias más cercano o **llame al 911**. Si experimenta una emergencia médica potencialmente mortal:

- Reacción alérgica
- Lesión en la cabeza o los ojos
- Falta de aliento
- Dolor torácico repentino
- Hemorragia grave o fractura de huesos

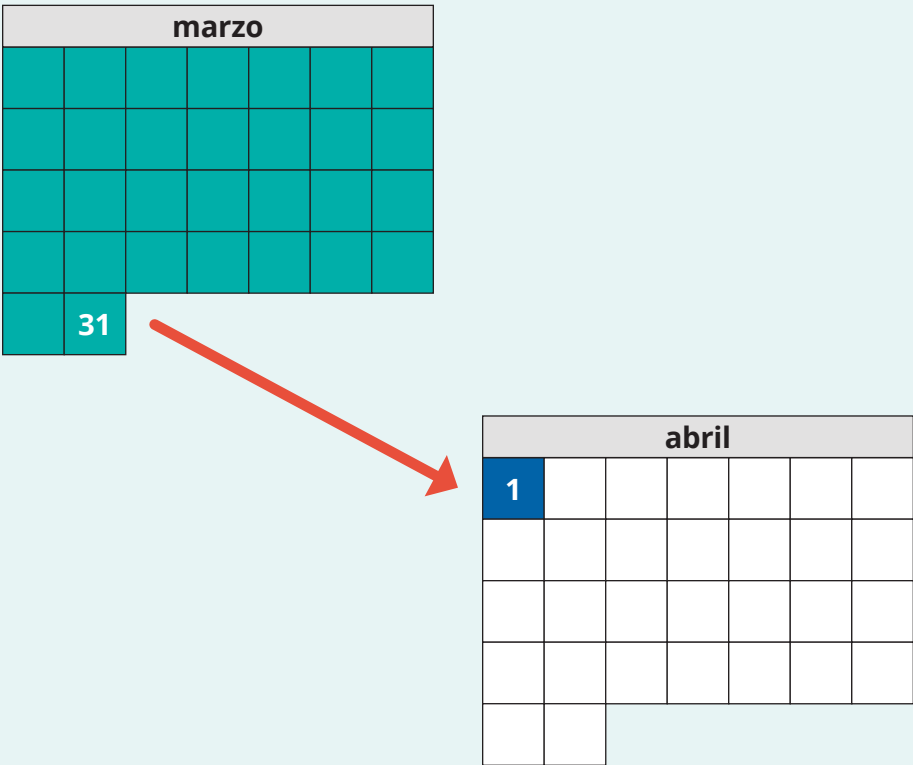
Deberá notificar a Clever Care sobre su emergencia dentro de las 48 horas. Necesitamos involucrarnos en su atención.



Cómo cambiar su PCP o grupo médico

Puede cambiar su PCP o grupo médico en cualquier momento. **Llame al Servicio de atención al miembro** y se le enviará por correo una nueva tarjeta de identificación entre 5 y 7 días laborables después de su solicitud.

- 1. La solicitud debe recibirse **el último día del mes o antes**.
- 2. El cambio entrará en vigor el **primer día del próximo mes**.



CLAVE: Fecha de solicitud de cambio 1 Fecha efectiva

Breve descripción de los beneficios

Este es un resumen. Para una descripción completa de beneficios, costos compartidos, exclusiones y limitaciones, consulte su **Evidencia de Cobertura (EOC)**.



Visitas al consultorio del médico de atención primaria
\$0 de copago por visita.



Acupuntura
\$0 de copago hasta el monto de asignación de **\$2,500**.



Transporte (que no sea de emergencia)
\$0 de copago para hasta **48** viajes de ida por año.



Cobertura de medicamentos recetados (Nivel 1)
0 al 25 % de coseguro para los miembros que califican.*



Tratamientos de bienestar orientales
\$0 de copago por hasta **24** visitas.



Visitas de atención de urgencia
\$0 a \$25 de copago para los miembros que califican.*

Visitas a la sala de emergencias
\$0 a \$95 de copago para los miembros que califican.*



Servicios de salud y bienestar, dental, de la visión y de audición

Todos reciben una asignación anual para ayudar a pagar estos servicios.

*Si está inscrito en el programa Medi-Cal completo, no pagará nada por los servicios médicos. Si tiene Medi-Cal y costo compartido (share of cost, SOC), la prima del plan y cualquier costo compartido serán pagados en parte por Medi-Cal o un tercero. Debe seguir inscrito en Medi-Cal para tener costos compartidos reducidos.

Beneficios para miembros con afecciones crónicas

Los miembros que tengan un diagnóstico de afección crónica que califica (afecciones que cumplen los requisitos enumerados a continuación) pueden ser elegibles para estos beneficios complementarios adicionales.

- Enfermedades cardiovasculares
- Insuficiencia cardíaca crónica
- Enfermedades pulmonares crónicas
- Demencia
- Diabetes
- Enfermedad hepática en etapa terminal
- Enfermedad renal terminal (ERT) que requiere diálisis
- Trastornos hematológicos graves
- VIH/SIDA
- Trastornos neurológicos
- Accidente cerebrovascular

Beneficio	Lo que obtiene
Entrega de comidas para afecciones crónicas	Sin costo para hasta 42 comidas
Asignación para comestibles	\$100 por mes
Necesidades sociales de compañía	Hasta un total de 96 horas al año
Servicio de telemonitorización	Sin costo para este servicio
Servicios de asistencia a domicilio	Sin costo para la atención de relevo
Asistencia para los cuidadores	Sin costo hasta 40 horas al año
Evaluación de seguridad en el hogar	Sin costo para este servicio

Información importante que debe saber:

- Los beneficios mencionados forman parte de un programa complementario especial para enfermedades crónicas (Special Supplemental Benefits for Chronically Ill, SSBCI). No todos los miembros cumplen los requisitos.
- Se requiere autorización previa. Llame al Servicio de atención al miembro para obtener ayuda.
- El beneficio de comestibles se puede utilizar en CVS, Food 4 Less, Ralphs, Rite Aid, Walgreens y Walmart. Próximamente habrá más ubicaciones.

Beneficios de la medicina oriental

Es importante que hable con su médico antes de iniciar servicios de acupuntura o tratamientos de bienestar orientales. Consulte con la Guía Clever de la medicina oriental para obtener detalles de cada servicio.

Visite es.clevercarehealthplan.com/eastern-medicine.



Acupuntura

Lo que necesita saber:

- Usted paga \$0 por visitas hasta el monto máximo, por año.
- Debe recibir los servicios de acupuntura de un acupunturista licenciado y contratado por Clever Care.
- No se requiere autorización previa.



Bienestar oriental

Servicios de bienestar oriental incluidos en su plan de Clever Care:

- Ventosas de acupuntura
- Terapia de masajes Tui Na y Gua Sha
- MedX
- Reflexología

Lo que necesita saber:

- Usted paga \$0 hasta el máximo de visitas permitidas por año.
- Debe recibir los servicios de bienestar oriental de un acupunturista licenciado y contratado por Clever Care.
- Las visitas no utilizadas no se transferirán.



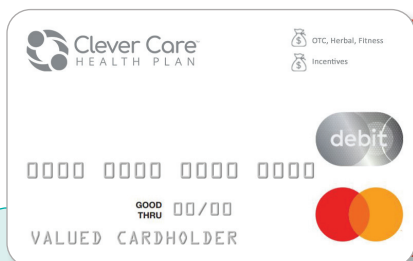


Tarjeta flex para salud y bienestar



¡Su salud a su manera!

Con la asignación flexible para salud y bienestar de Clever Care, puede decidir cómo y dónde gastar su asignación (hasta el monto de la asignación del plan).



Los nuevos miembros recibirán una tarjeta flex Mastercard® después del 1 de enero. Los miembros **que regresen** continuarán usando su tarjeta flexible actual.

Cómo usar su tarjeta flex

1. Active su nueva tarjeta llamando al **(833) 647-9633**.
2. Cree su cuenta de asignación flexible en **flexccmapd.com**.
3. Haga un seguimiento de los gastos de su asignación y del saldo de su tarjeta en el Portal para miembros de Clever Care.
4. Asegúrese siempre de elegir **CRÉDITO** cuando realice una compra.

Lo que necesita saber:

- Los montos de las asignaciones se agregan trimestralmente a su tarjeta flex (1.º de enero, 1.º de abril, 1.º de julio y 1.º de octubre).
- Los saldos no utilizados **no** se transferirá al siguiente trimestre.
- Usted es responsable por todos los costos que superen el monto de la asignación.

**Si necesita ayuda para usar su tarjeta flex,
llame al Servicio de atención al miembro al
(833) 388-8168 (TTY: 711).**

Cómo usar su tarjeta flex

Todos los planes Clever Care proporcionan a los miembros una **asignación trimestral** para ayudar a pagar actividades de acondicionamiento físico, artículos de venta libre (OTC) y suplementos de hierbas.



Acondicionamiento físico

Mejore su cuerpo, equilibrio y mente uniéndose a un gimnasio, jugando al golf o haciendo una actividad de acondicionamiento físico. Las ubicaciones participantes pueden variar y se aplican restricciones. Algunas ubicaciones incluyen las siguientes: YMCA, campos de golf de la Ciudad de Los Ángeles, Oceanside Golf Course, Chuze Fitness, LA Fitness, Orangetheory, CorePower Yoga, Esporta Fitness y más.



Beneficio de venta libre (OTC)¹

Adquiera medicamentos sin receta, incluidos analgésicos, tratamientos para la alergia y otros artículos aptos en una tienda participante aprobada, incluidos CVS/Pharmacy, Rite Aid, Walgreens, Walmart Pharmacy y más.



Escanee el código QR para obtener un catálogo. O visite es.clevercarehealthplan.com/otc-catalogs

Información importante que debe saber:

- Las compras deben realizarse 48 horas antes del último día del mes para garantizar que los fondos se extraigan del trimestre actual.
- Cada proveedor tiene su propia política de devoluciones. Cualquier devolución debe iniciarse a más tardar el día 25 de marzo, de junio o de septiembre.
- Solamente recibirán crédito los artículos devueltos dentro del mismo trimestre en que fueron comprados.



Suplementos de hierbas naturales¹

Los suplementos de hierbas son elegibles para la compra a través del *Catálogo de artículos de venta libre (over-the-counter, OTC)* y *suplementos de hierbas de Clever Care Nations* y en las siguientes tiendas minoristas.

Nombre de la tienda	Compre en la tienda	Utilice el formulario de pedido	Envío disponible
JIA LE HERBAL	✓	✓	✓
K NATURAL ONE	✓	✓	✓
KOREA GINSENG CORP	✓	✓	✓
KUNBO INC.	✓	✓	✓
NAM BAC HANG	✓	✓	✗
TS EMPORIUM	✓ (y en línea)	✓	✓



Inicie sesión en el Portal para miembros de Clever Care
es-members.clevercarehealthplan.com
para obtener formularios de pedido de suplementos de hierbas.

¹ Las ubicaciones de las tiendas y los artículos ofrecidos pueden cambiar sin previo aviso. Los productos y las afirmaciones realizadas sobre productos específicos de suplementos de hierbas adquiridos a través del beneficio de Clever Care Flex Health & Wellness o el Programa de recompensas de atención preventiva no han sido evaluados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos y no están aprobados para diagnosticar, tratar, curar o prevenir enfermedades. Algunos suplementos de hierbas pueden causar interacciones con los medicamentos recetados. Consulte a su doctor o médico clínico.

Mi lista de control de atención preventiva

Prepárese para su visita de bienestar anual o de bienvenida a Medicare completando este formulario. Tráigalo consigo a su cita para analizarlo con su médico. Es importante que acuda a una visita anual con su médico.

Nombre: _____

Fecha de la cita: _____

Nombre del PCP: _____

Conozca sus números

Presión sanguínea: _____ / _____ Índice de masa corporal (Body mass index, BMI): _____

Valor de colesterol total: _____ Azúcar en la sangre (A1c): _____

Colesterol (valor LDL): _____ Colesterol (valor HDL): _____

Revise los medicamentos actuales

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Medicamento: _____ Dosificación: _____ Frecuencia: _____

Citas

Última cita

Próxima cita

Atención preventiva

Examen de la visión
de rutina

Examen/limpieza dental

Prueba de la audición

Evaluaciones

Última cita

Próxima cita

Colorrectal

Diabetes:

Examen de la retina

A1c

Riñón

Para mujeres:

Cáncer de mama

Densidad ósea

Vacunaciones

Última cita

Próxima cita

Gripe

Neumonía

COVID-19

Notas:

Beneficios de farmacia

Todos los planes Clever Care (HMO) incluyen cobertura para medicamentos recetados.

Lo que necesita saber:

- Obtenga medicamentos con receta en cualquier farmacia participante, incluso en las farmacias locales independientes, CVS, Rite Aid y Walgreens.
- **Reducción de costos compartidos de la Parte D¹:** Clever Care pagará el costo total de los medicamentos recetados para los inscritos que califiquen. Para calificar, debe tener una afección crónica aprobada y estar inscrito en el programa Ayuda Adicional (Extra Help).
- No pagará más de \$35 para un suministro de 30 días de medicamentos de insulina.

Ayuda financiera para recetas

Las personas con ingresos limitados puede que reúnan los requisitos para Ayuda Adicional (Extra Help), un programa para ayudar a pagar los costos de sus medicamentos recetados. Para saber si reúne los requisitos para Ayuda Adicional, llame a:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al (877) 486-2048, las 24 horas del día, los siete días de la semana;
- La oficina de Seguridad Social al (800) 772-1213 entre las 7 a. m. y las 7 p. m., de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al (800) 325-0778; o
- A su oficina estatal de Medicaid.

¹La elegibilidad para la reducción de costos compartidos de la Parte D en virtud del Modelo de diseño de seguro basado en el valor (Value Based Insurance Design, VBID) no está garantizada y será determinada por el plan después de la inscripción.



Farmacia de pedidos por correo

BirdiRx es nuestra farmacia de pedidos por correo de servicio completo. Este servicio gratuito es una forma conveniente de surtir la mayoría de las recetas, con suministro de hasta 100 días. Ahorre dinero y evite hacer fila en la farmacia local.

¡Regístrese hoy mismo y comience a ahorrar tiempo y dinero!

1. Cree su perfil de miembro en birdirx.com y haga clic en "Comenzar".
2. Pida a su médico que envíe su receta de 100 días directamente a **BirdiRx**.
3. **BirdiRx** le ayudará a transferir sus recetas a su servicio.

Si tiene preguntas, llame a Birdi al 1-855-873-8739 de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 6:00 a.m. a 10:00 a.m., hora del Pacífico. Están cerrados los domingos.

Lo que necesita saber

- El envío gratuito tarda entre 3 y 5 días en entregarse.
- Realice un seguimiento de sus recetas médicas e historial de pedidos usando su sitio web (birdirx.com).
- Se le enviará un recordatorio de notificación para que pueda realizar su pedido de reposición iniciando sesión en su sitio web.
- Puede autorizar a otra persona o familiar como su "representante", lo que permite a **BirdiRx** compartir su información.

Beneficios suplementarios



PPO Dental

Clever Care le proporciona una **asignación trimestral** para pagar procedimientos dentales preventivos e integrales.

Los servicios pueden incluir:

- Exámenes bucales
- Limpiezas
- Radiografías dentales
- Tratamiento con flúor
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Coronas
- Implantes

Lo que necesita saber:

- Puede acudir a *cualquier* dentista de su elección. Si acude a un dentista de **Liberty Dental**, es posible que el costo de su bolsillo sea menor.
- Los montos de las asignaciones se pagan trimestralmente y **se transferirán** al siguiente trimestre.
- Usted es responsable de los costos que superen la asignación y/o el monto permitido por el plan para servicios fuera de la red.
- Se requiere autorización previa para coronas, implantes y otras prostodoncias fijas.



Visión

Clever Care le brinda una **asignación anual** para pagar marcos, lentes o lentes de contacto.

Lo que necesita saber:

- Usted paga **\$0** por un examen de rutina de la visión por año.
- Utilice su asignación para pagar por marcos, lentes o lentes de contacto.
- Usted es responsable por todos los costos que superen el monto de la asignación.
- Debe recibir atención y servicios de un proveedor de **VSP**.

Para encontrar un oculista, visite
es.clevercarehealthplan.com/provider.



Beneficios de Audición

Clever Care le brinda una **asignación anual** para pagar audífonos.

Lo que necesita saber:

- Usted paga **\$0** de copago para un examen auditivo de rutina.
- Usted paga **\$0** por la evaluación y adaptación de audífonos.
- Utilice su asignación para pagar los audífonos cada año.
- Usted es responsable por todos los costos que superen el monto de la asignación.
- Debe recibir atención de un proveedor de **NationsHearing**.

Para programar un examen de audición, llame a **NationsHearing** al (866) 304-7577 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Pacífico. O visite clevercare.nationsbenefits.com.

RECORDATORIO IMPORTANTE:

Cualquier importe no utilizado de la asignación dental, de la vista o de audición vencerá el 31 de diciembre de 2024.

Beneficios complementarios (Continuación)

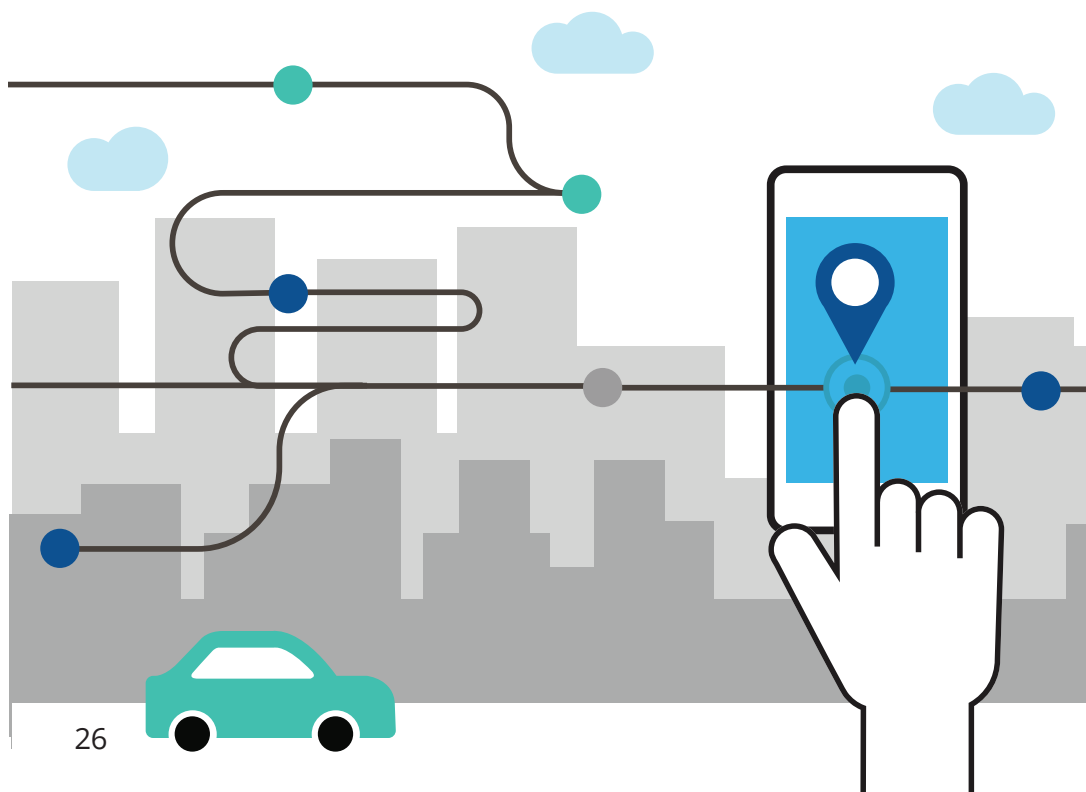


Transporte

Este plan cubre el transporte médico que no sea de emergencia a través de **CareCar**.

Lo que necesita saber:

- Para programar un transporte, llame al **(844) 743-4344** o visite getcarecar.com
- Los viajes son solo de ida y tienen un máximo de 25 millas por viaje.
- El número de viajes de ida al año variará según el plan.
- CareCar puede transportar sillas de ruedas o camillas. Solicite con al menos 48 horas de anticipación.
- Los viajes programados en menos de 24 horas se brindan en la medida de lo posible y no están garantizados.





Sistema de respuesta personal ante emergencias (PERS)

Este dispositivo de monitorización le conectará a una respuesta de emergencia las 24 horas con solo pulsar un botón.

Lo que necesita saber:

- Es bueno tener este dispositivo, especialmente si vive solo o corre el riesgo de caerse.
- Usted paga \$0 por el dispositivo y el servicio.
- Para solicitar una unidad PERS, llame a Connect America al 1-877-909-4047 (TTY: 711) o visite clevercare.connectamerica.com



Comidas posteriores al alta hospitalaria

Las comidas adaptadas médicamente y de inspiración cultural están disponibles inmediatamente después de una hospitalización o estadía en un centro de enfermería especializada. Se excluyen las visitas de cirugía ambulatoria.

Lo que necesita saber:

- Usted o un familiar designado pueden coordinar el servicio de comidas en el momento del alta hospitalaria.
- Si tiene preguntas sobre este servicio, llame al Servicio de atención al miembro al **(833) 388-8168 (TTY: 711)**.



Incentivos y recompensas para miembros



Las acciones que promueven una mejor salud y previenen lesiones y enfermedades merecen ser recompensadas.

Lo que necesita saber:

- El monto de las recompensas se agregará a su tarjeta flex Mastercard.
- Las recompensas se pueden usar para comprar alimentos que califican, artículos de venta libre, suplementos de hierbas o actividades de acondicionamiento físico.
- Las tiendas de alimentos aprobadas incluyen: CVS, Food 4 Less, Ralphs, Rite Aid, Walgreens y Walmart. Próximamente habrá más ubicaciones.

Información importante que debe saber:

- Envíe un formulario de verificación completo a Clever Care, firmado por su PCP.
- Límite de una recompensa por actividad durante el año de beneficios actual.
- Tendrá hasta el 31 de diciembre de 2025 para canjear sus recompensas de 2024.

Complete cualquier combinación de las siguientes actividades de salud preventiva y gane hasta \$300 en recompensas.

Actividades para completar	Recompensa
Evaluación de riesgos de salud (HRA) dentro de los 90 días de la inscripción	\$20
Visita de bienestar anual con un PCP	\$50
Vacuna anual contra la gripe	\$10
Vacuna contra la COVID-19	\$10
Vacuna contra el virus respiratorio sincitial (VRS)	\$10
Examen de retina para diabéticos	\$30
Visita al PCP posterior a la hospitalización en el plazo de los 30 días del alta	\$50
Evaluación del riesgo de caídas, incontinencia y actividad física	\$20
Mamografías (examen de detección del cáncer de mama)	\$50
Examen de detección del cáncer de colon (completar uno)	\$25
Colonoscopia	
Sigmoidoscopia	
Colonografía por tomografía computarizada (Computerized Tomography, CT)	
Prueba inmunoquímica fecal (Fecal Immunochemical Test, FIT-DNA)	
Prueba de sangre oculta en heces (Fecal Occult Blood Test, FOBT)	
Medidas de prevención de la diabetes (completar ambas)	\$25
Prueba de glucosa en sangre A1c	
Análisis de orina (uACR y eGFR)	



Escanee el código QR para descargar el formulario de verificación de recompensas de nuestro Portal para miembros.

Programa de recompensas por cumplimiento de medicamentos recetados¹

Ofrecemos dos programas de recompensas diseñados para fomentar un estilo de vida saludable para nuestros miembros con diabetes o enfermedad cardiovascular.

Lo que necesita saber:

- Según su historial de medicamentos, se lo inscribirá automáticamente en uno de los programas de recompensas o en ambos.
- Puede ganar una recompensa de **\$50** por trimestre por cada programa de recompensas, hasta un total de **\$300** por año.
- Recibirá una llamada de nuestro equipo de divulgación que revisará sus medicamentos.
- Se le enviará una carta por correo en la que se detallarán sus próximos pasos durante el programa.

Programa de recompensas n.º 1

- 1) Completar una revisión integral de medicamentos (Comprehensive Medication Review, CMR).
- 2) Tener una tasa de cumplimiento del 90 % o más a sus medicamentos para la diabetes.

Programa de recompensas n.º 2

Surtir una receta para ciertos medicamentos para reducir el colesterol (llamados estatinas).

Asistir a una **clase de educación sobre diabetes** dentro del mismo trimestre en que surtió su receta de estatinas.

RECORDATORIOS IMPORTANTES:

- Deberá demostrar que completó la clase.
- Los programas de recompensas se ejecutan cada trimestre a partir del 1.º de enero.



Canjee sus recompensas

Todas las recompensas obtenidas se agregarán a la cartera de recompensas de su tarjeta flex. Las recompensas se pueden usar para comprar artículos de venta libre, suplementos de hierbas, alimentos aprobados o actividades de acondicionamiento físico.

- Se enviará una carta de confirmación después de que se agreguen las recompensas a su tarjeta flex.
- Tendrá hasta el 31 de diciembre de 2025 para canjear sus recompensas de 2024.

¹La elegibilidad para el Modelo VBIID del Programa de recompensas e incentivos de la Parte D no está garantizada y será determinada por el plan tras la inscripción, en función de los criterios pertinentes (p. ej., diagnósticos clínicos, criterios de elegibilidad, participación en un programa de control de enfermedades).

Nuestro compromiso con usted

Aviso de prácticas de privacidad

Clever Care Health Plan, Inc. (Clever Care) está obligado por ley a proteger la privacidad de su información de salud. También estamos obligados a enviarle este aviso, que explica de qué manera podemos utilizar la información sobre usted y cuándo podemos compartir o “divulgar” esa información a otros. Usted también tiene derechos con respecto a su información de salud que se describen en este aviso. Estamos obligados por ley a cumplir con los términos de este aviso.

Le proporcionaremos esta información ya sea por correo directo o electrónicamente, según la ley vigente. Si mantenemos un sitio web para su plan de salud en particular, publicaremos el aviso revisado en nuestro sitio web, es-members.clevercarehealthplan.com.

Nos reservamos el derecho de hacer efectivo cualquier aviso revisado o modificado para la información que ya tenemos y para la que recibamos en el futuro. Clever Care recopila y mantiene información oral, escrita y electrónica para administrar nuestro negocio y proporcionar productos, servicios e información de importancia a nuestros afiliados. Mantenemos salvaguardas de seguridad física, electrónica y de procedimiento en el manejo y mantenimiento de la información de nuestros inscritos, de acuerdo con las normas estatales y federales aplicables, para protegerla contra riesgos como la pérdida, la destrucción o el uso indebido.

Derechos y responsabilidades del miembro

Sus derechos como miembro de Clever Care

Tiene el derecho de recibir la información de manera que satisfaga sus necesidades, sea segura y promueva la transparencia y calidad del tratamiento. Sus derechos incluyen pero no se encuentran limitados a:

- Ser tratado con imparcialidad, respeto y dignidad
- Recibir los materiales disponibles en idiomas y formatos alternativos
- Acceder a tiempo a los servicios y medicamentos cubiertos
- La confianza de que su información personal de salud está protegida

- Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros de Clever Care
- Conocer sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención médica
- Apelar las decisiones médicas o administrativas que Clever Care ha tomado mediante el proceso de apelaciones y quejas
- La capacidad de presentar reclamaciones sobre Clever Care o la atención proporcionada y sentirse seguro de que no afectará a la forma en que se le trata

Responsabilidades del miembro

Como miembro de Clever Care, tiene la repsonsabilidad de:

- Familiarizarse con su cobertura y los procedimientos a seguir para obtener atención como miembro
- Notificar a su PCP y a otros proveedores de atención médica que se ha inscrito en Clever Care y si tiene otra cobertura
- Brindar a su PCP y a otros proveedores la información completa y precisa para atenderlo; luego, seguir los planes de tratamiento e instrucciones que acordó con sus proveedores.

Nuestro aviso completo de prácticas de privacidad y los derechos y las responsabilidades de los miembros se proporcionan en la Evidencia de Cobertura (EOC) o en es.clevercarehealthplan.com/eoc.

Debemos usar y divulgar la información sobre su salud para proporcionar esa información:

- A usted o a alguien que tenga el derecho legal de actuar en su nombre (su representante personal) para administrar sus derechos tal como se describe en este aviso; y
- Al secretario del Departamento de salud y servicios humanos de ser necesario, para garantizar la protección de su privacidad.

Tenemos el derecho a usar y divulgar su información de salud para su tratamiento, para pagar su atención médica y para operar nuestro negocio. Por ejemplo, podemos usar o divulgar su información de salud:

- Para el pago, para el tratamiento, para las operaciones de atención médica, para brindarle información sobre los programas relacionados con la salud o, para los patrocinadores del plan, para fines de suscripción, para recordatorios

Es posible que usemos o divulguemos su información de salud para los siguientes propósitos en circunstancias limitadas:

- Como lo exige la ley, a las personas involucradas con su cuidado. Para actividades de salud pública, para denunciar a las víctimas de abusos, negligencia o violencia doméstica, para actividades de supervisión de la salud, para procedimientos judiciales o administrativos, para fines de aplicación de la ley, para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad, para funciones gubernamentales especializadas, para la indemnización de los trabajadores, para fines de investigación, para proporcionar información sobre los fallecidos, para la obtención de órganos, para instituciones penitenciarias o funcionarios encargados de la aplicación de la ley, para asociados comerciales

Si el uso o la divulgación de la información de salud descrita anteriormente en este aviso está prohibida o materialmente limitada por otras leyes que se aplican a nosotros, es nuestra intención cumplir con los requisitos de la ley más estricta.

Fraude, derroche y abuso

Usted puede ayudar a prevenir el fraude en la atención médica.

La Asociación Nacional contra el Fraude en la Atención Médica (National Health Care Anti-Fraud Association, NHCAA) estima que las pérdidas financieras por fraude en la atención médica ascienden a unos \$100 millones diarios. Usted puede ayudar a Clever Care a prevenir, detectar y corregir el fraude en la atención médica denunciando cualquier actividad sospechosa. Al denunciar una situación que pueda ser un posible fraude, derroche y abuso en la atención médica, usted está haciendo su parte para ayudar a ahorrar dinero y mejorar nuestro sistema de atención médica.

¿Qué es el fraude, derroche y abuso de la atención médica?

El **fraude** ocurre cuando alguien a conciencia y voluntariamente presenta una reclamación falsa que genera pagos inapropiados.

Ejemplos: Facturar por servicios no prestados, falsear el diagnóstico de un paciente para justificar procedimientos innecesarios o aceptar pagos indebidos por derivaciones de pacientes.

El **derroche** es el uso excesivo de los servicios u otras prácticas que, directa o indirectamente, dan lugar a gastos médicos innecesarios. Esto incluye el uso indebido de los recursos, lo que generalmente no se considera una acción delictiva negligente.

Ejemplos: La solicitud excesiva de pruebas de diagnóstico, el uso desmedido de visitas al consultorio, o el envío de medicamentos de la farmacia a los miembros sin confirmar si aún los necesitan.

El **abuso** es una acción que puede dar como resultado gastos médicos innecesarios. Se trata de un abuso, cuando una persona o entidad, sin ser consciente de ello o a propósito, falsea los hechos para obtener un pago.

Ejemplos: Cobrar en exceso por insumos o servicios, proveer servicios médicamente innecesarios, o visitar diferentes médicos o salas de emergencias para obtener analgésicos.

Cómo denunciar el posible fraude, derroche y abuso (Fraud, Waste and Abuse, FWA)

Clever Care le brinda diversas maneras de denunciar posibles problemas de FWA. Para obtener más información sobre cómo denunciar, visite nuestro sitio web o comuníquese con Servicios a los miembros.

Requisitos de accesibilidad y no discriminación

La discriminación es ilegal

Clever Care of Golden State Inc., una subsidiaria de propiedad absoluta de Clever Care Health Plan Inc. (en lo sucesivo, Clever Care) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, ascendencia, religión, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual. Clever Care no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). Clever Care:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros; por ejemplo:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.).

- Proporciona 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, llame al (833) 388-8168 (TTY: 711).

Si cree que Clever Care no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal por escrito a nuestro Coordinador de Derechos Civiles a la siguiente dirección:

Clever Care Health Plan Attn: Civil Rights Coordinator 7711 Center Ave Suite 100 Huntington Beach, CA 92647	Correo electrónico: civilrightscoordinator@ccmapd.com Fax: (657) 276-4721
---	---

Puede presentar una queja por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de Derechos Civiles de Clever Care está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. de forma electrónica a través del portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por teléfono o por correo postal a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Servicios de intérpretes en varios idiomas

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Español (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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Alguien que hable español le puede ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 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 (833) 808-8153 (TTY: 711) (普通話)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese 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 (833) 808-8161 (TTY: 711) (粵語)。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: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa (833) 388-8168 (TTY: 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos preguntas parientes à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au (833) 388-8168 (TTY: 711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương trình sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi (833) 808-8163 (TTY: 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter (833) 388-8168 (TTY: 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 (833) 808-8164 (TTY: 711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

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 (833) 388-8168 (TTY: 711) पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Português: 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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). Ta usługa jest bezpłatna.

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ございます。通訳をご用命になるには、(833) 388-8168 (TTY: 711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Khmer: យើងមានសេវាអ្នកបកប្រែដោយឥតគិតថ្លៃ ដើម្បីឆ្លើយសំណួរ រទាំងឡាយណាដែលអ្នកមានស្តីអំពី គម្រោងសុខភាព ឬឱសថរបស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែសូមទូរស័ព្ទមកយើងតាមរយៈលេខ (833) 388-8168 (TTY: 711) ។ អ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ ណាម្នាក់អាចជួយអ្នកបាន។ នេះគឺជាសេវាកម្ម ឥតគិតថ្លៃ ។

Thai: เรามีบริการล่ามฟรีเพื่อตอบคำถามที่คุณอาจมีเกี่ยวกับสุขภาพหรือยาของเรา หากคุณต้องการล่ามแปลภาษาไทย เพียงโทรหาเราที่ (833) 388-8168 (TTY: 711) บุคคลที่พูดภาษาอังกฤษสามารถช่วยคุณได้ นี่คือการบริการฟรี

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 (833) 388-8168 (TTY: 711). سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.



Permítanos ayudarle

Servicio de atención al miembro

Llame si necesita ayuda con sus beneficios. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Nuestro horario es: Del 1.º de octubre al 31 de marzo: de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre: de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes.

English: (833) 388-8168

普通話: (833) 808-8153

廣東話: (833) 808-8161

Tiếng Việt: (833) 808-8163

한국어: (833) 808-8164

Español: (833) 388-8168

Mantenga correcta su información de miembro

Notifique a Clever Care si tiene una nueva dirección, número de teléfono, o cualquier otro cambio en la información de su cuenta personal.

Información de otros proveedores

VSP Vision Care	(833) 388-8168
Liberty Dental	(888) 704-9830 (TTY: 1-887-855-8039)
NationsHearing	(866) 304-7577 (TTY: 711)
CareCar (transporte)	(844) 743-4344 (TTY: 711)
BirdiRx (farmacia de venta por correo)	(855) 873-8739 (TTY: 711)



es.clevercarehealthplan.com

Clever Care Health Plan, Inc. es un plan HMO y HMO C-SNP que tiene contrato con Medicare. La inscripción depende de la renovación del contrato.

Nuestro proveedor y la red de farmacias pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso si es necesario.