



## Preguntas Frecuentes (FAQ) sobre el Formulario de Reembolso Directo para el Miembro

### ¿Qué es un Reembolso Directo para el Miembro?

Un Reembolso Directo para el Miembro (Direct Member Reimbursement, DMR) es cuando usted nos pide que le devolvamos el dinero que pagó de su bolsillo por medicamentos con receta.

### ¿Cuándo puedo presentar una solicitud de reembolso?

Si usted paga de su bolsillo un medicamento con receta que está cubierto por su plan, puede presentar una solicitud de reembolso si ha ocurrido algo de lo siguiente:

- Usted no usó su tarjeta de ID de medicamentos con receta
- Usó una farmacia fuera de la red por uno de los siguientes motivos:
  - Necesitaba medicamentos mientras estaba de viaje fuera del área de servicio del plan, pero no podía ir a una farmacia de la red
  - No pudo obtener medicamentos oportunamente en una farmacia de la red ubicada dentro de una distancia razonable ni en una farmacia con servicio de medicamentos por correo de la red
  - Recibió los medicamentos de una farmacia fuera de la red ubicada dentro de un centro de cuidado de la salud (departamento de emergencias, clínica de proveedores, centro de cirugía ambulatoria u otro centro para pacientes ambulatorios)
  - Fue evacuado o desplazado de su domicilio debido a una catástrofe o emergencia de salud declarada por el gobierno estatal o federal
  - No pudo surtir un medicamento compuesto con receta en una farmacia de la red
- Su cobertura primaria es con otra compañía de seguros
- Estaba esperando la aprobación de un medicamento
- Fue inscrito retroactivamente en el plan
- La farmacia facturó al plan equivocado
- Recibió una vacuna o la administración de una vacuna cubierta en un centro para pacientes ambulatorios

## ¿Cuándo puedo usar una farmacia fuera de la red para surtir una receta?

La cobertura fuera de la red solo está disponible para las circunstancias limitadas enumeradas anteriormente. Si va a una farmacia fuera de la red, la farmacia no podrá presentarnos el reclamo directamente. Usted deberá pagar el costo total de su medicamento con receta y presentar una solicitud de Reembolso Directo para el Miembro. Si se cumplen las condiciones de cobertura fuera de la red, estos reclamos están sujetos al beneficio fuera de la red de su plan menos cualquier copago. Usted podría ser responsable de los cargos que excedan la cantidad permitida del plan. Le recomendamos que use una farmacia de la red siempre que sea posible para aprovechar al máximo su beneficio de medicamentos con receta.

## ¿Qué no debería enviarse como solicitud de reembolso?

No presente solicitudes de reembolso de costos compartidos por lo siguiente:

- Un reclamo que haya pagado el plan
- Costos aplicados a su deducible en la farmacia
- Si le han informado que el reclamo se procesó en la etapa sin cobertura

Si tiene preguntas sobre el costo compartido correspondiente a su plan, llame al número de Servicio al Cliente que está en la parte de atrás de su tarjeta de ID de miembro.

## ¿Qué sucede si tengo una cobertura activa y pagué de mi bolsillo por una fecha de surtido de hace menos de 2 semanas?

Puede comunicarse con la farmacia y pedirles que presenten un reclamo ante el plan y que le reembolsen el precio en efectivo pagado menos la cantidad aprobada y el copago del plan. Esta opción eliminaría la necesidad de presentar un formulario de reclamo ante su plan y esperar un reembolso. Le recomendamos esta opción, si es posible, para asegurarse de recibir un reembolso oportuno y para limitar su responsabilidad de costo compartido del plan.

## ¿Qué debo presentar para el reembolso?

Llene el formulario Reembolso Directo para el Miembro de acuerdo con el tipo de solicitud. Incluya el recibo original de la farmacia de cada medicamento (no el recibo de la caja registradora). Si no tiene los recibos de la farmacia, puede pedirle a la farmacia que se los proporcione. **Asegúrese de que su recibo contenga la siguiente información:**

- Fecha en que se surtió la receta
- Número de la receta (Rx number)
- Nombre y concentración del medicamento
- Nombre o número de ID del médico que recetó
- Número del Código Nacional de Medicamentos (National Drug Code, NDC)
- Nombre y dirección de la farmacia
- Cantidad y días de suministro
- Información sobre los ingredientes del medicamento compuesto (reclamos de medicamentos compuestos únicamente)
- Cantidad pagada

Si solicita un reembolso por el costo compartido después de que otro seguro haya realizado el pago, debe incluir su explicación de beneficios (EOB) junto con el recibo de la farmacia al enviar el formulario de Reembolso Directo para el Miembro.

### **¿Qué sucede si a mi solicitud le falta información?**

Le enviaremos una carta dentro de 14 días a partir de la fecha que en que recibimos su reclamo para informarle lo que necesitamos para seguir procesando su reclamo. Si no recibimos la información solicitada de su parte dentro del mismo período de tiempo, su reclamo será denegado.

### **¿Cuánto puedo esperar que me devuelvan?**

Los reclamos de Reembolso Directo para el Miembro están sujetos a la cantidad permitida dentro de la red o fuera de la red de su plan (beneficio específico del plan) menos los copagos correspondientes. Esto también se aplica a los reclamos de Reembolso Directo para el Miembro recibidos en los que otro seguro primario ha pagado parte del reclamo. Si usted está en la Etapa del Deducible o en la Etapa sin Cobertura, es posible que no reciba un reembolso, pero estas cantidades se calcularán y aplicarán a los gastos de su bolsillo.

### **¿Cuánto tiempo tengo después de surtir una receta para presentar una solicitud de Reembolso Directo para el Miembro?**

Usted tiene 36 meses desde la fecha de surtido original para recibir un reembolso conforme a las pautas actuales de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS).

### **¿Cuánto puedo esperar mi reembolso?**

Dentro de los 14 días después de recibir su reclamo, le enviaremos una carta por correo para avisarle si su reclamo se ha aprobado o denegado. Si se le debe un reembolso, le enviaremos un cheque en una correspondencia aparte dentro del mismo plazo. Aguarde un poco de tiempo más para que le llegue el correo.

### **¿Cómo puedo consultar el estado de mi reclamo?**

Llame al número de Servicio al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta de ID.

### **¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la decisión?**

Usted puede presentar una apelación. La carta que le enviaremos incluirá más información sobre el proceso de apelación y los próximos pasos.