



Resumen de Beneficios 2025

UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP)
H3387-015-002

Consulte esta guía si desea más información sobre el plan y los servicios de salud y medicamentos que cubre.
Comuníquese con nosotros para obtener más información sobre el plan.



UHC.com/CommunityPlan



Número gratuito 1-844-560-4944, TTY 711

8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana

**United
Healthcare®**
Dual Complete

Resumen de Beneficios

Del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025

Este es un resumen de qué es lo que cubrimos y qué es lo que a usted le corresponde pagar. Para obtener una lista completa de los servicios cubiertos, las limitaciones y las exclusiones, revise la Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) en [MyUHC.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) o llame a Servicio al Cliente para recibir ayuda. Después de que se inscriba en el plan, recibirá más información indicándole dónde puede visitar en Internet para consultar los detalles de su plan.

UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP)

Prima, deducible y límites médicos

Prima mensual del plan	\$0
-------------------------------	-----

Deducible médico anual	Este plan no tiene un deducible médico.
-------------------------------	---

Máximo de gastos de su bolsillo (no incluye medicamentos con receta)	\$0
---	-----

Esto es lo máximo que usted pagará de su bolsillo cada año por los servicios y suministros cubiertos por Medicare que reciba de proveedores de la red.

Beneficios médicos

Cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados²	\$0 de copago por cada estadía
---	--------------------------------

Nuestro plan cubre un número ilimitado de días en el caso de una estadía en el hospital como paciente hospitalizado.

Beneficios médicos

Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios

Centro de cirugía ambulatoria (ASC)² \$0 de copago

Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluso cirugía² \$0 de copago

Servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios² \$0 de copago

Visitas al médico

Proveedor de cuidado primario \$0 de copago

Especialistas² \$0 de copago

Visitas virtuales médicas \$0 de copago por una visita para hablar con un proveedor de telesalud que sea parte de la red por Internet a través de transmisión audiovisual en vivo

Servicios preventivos

Examen médico de rutina \$0 de copago, 1 por año

Beneficios médicos

Cubiertos por
Medicare

\$0 de copago

- Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal
- Asesoramiento para reducir el uso indebido de alcohol
- Visita de bienestar anual
- Medición de masa ósea
- Examen de detección de cáncer de seno (mamografía)
- Enfermedades cardiovasculares (terapia conductual)
- Exámenes cardiovasculares
- Pruebas de detección de cáncer del cuello uterino y de la vagina
- Exámenes de detección de cáncer colorrectal (colonoscopia, análisis de sangre oculta en la materia fecal, sigmoidoscopia flexible)
- Evaluación de depresión
- Pruebas de detección y control de la diabetes
- Prueba de detección de hepatitis C
- Prueba de Detección del VIH
- Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)
- Servicios de terapia de nutrición clínica
- Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)
- Evaluación y asesoramiento sobre obesidad
- Exámenes de detección de cáncer de próstata (PSA)
- Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual y asesoramiento para prevenirlas
- Asesoramiento para dejar de usar tabaco (asesoramiento para personas sin señales de enfermedad relacionada con el tabaco)
- Vacunas, incluso las vacunas antigripales, contra la hepatitis B, contra la pulmonía o la COVID-19
- Visita preventiva “Bienvenido a Medicare” (una vez)

Cualquier servicio preventivo adicional aprobado por Medicare durante el año del contrato tendrá cobertura.

Este plan cubre el 100% de los exámenes de detección preventivo y los exámenes médicos anuales cuando usa proveedores dentro de la red.

Cuidado de emergencia

\$0 de copago (mundial) por cada visita. Si es admitido en el hospital en un plazo no mayor de 24 horas, usted paga el copago por cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados en lugar del copago por Cuidado de Emergencia. Consulte la sección “Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados” de esta guía para ver otros costos.

Beneficios médicos

Servicios requeridos de urgencia \$0 de copago (mundial) por cada visita

Pruebas de diagnóstico, servicios de laboratorio, radiología y radiografías

Servicios de radiodiagnóstico (por ejemplo, imágenes por resonancia magnética [MRI], tomografías computarizadas [CT])² \$0 de copago

Servicios de laboratorio² \$0 de copago

Pruebas y procedimientos de diagnóstico² \$0 de copago

Radiología terapéutica² \$0 de copago

Radiografías para pacientes ambulatorios² \$0 de copago

Beneficios médicos



Servicios para la audición

Examen para diagnosticar y tratar problemas de la audición y del equilibrio²

\$0 de copago

Examen de audición de rutina

\$0 de copago, 1 por año

Aparatos auditivos²

Una asignación de \$1,500 cada año para 2 aparatos auditivos

- Una amplia selección de aparatos auditivos con receta de marca y de venta sin receta (over-the-counter, OTC)
- Acceso a una de las redes nacionales más grandes de profesionales de la audición, con más de 7,000 sitios
- La garantía del fabricante de 3 años en todos los aparatos auditivos con receta cubre un período de prueba y daños o reparaciones durante el período de garantía



Beneficios dentales de rutina

Preventivos e integrales²

\$0 de copago por servicios preventivos e integrales cubiertos, como limpiezas, empastes dentales y coronas

- Sin deducible anual
- Acceso a una de las redes dentales nacionales más grandes
- Posibilidad de consultar a cualquier dentista

Con cobertura dentro y fuera de la red.

Beneficios médicos



Servicios para la vista

Examen para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos ²	\$0 de copago
Artículos para la vista después de una cirugía de cataratas	\$0 de copago
Examen de la vista de rutina	\$0 de copago, 1 por cada año
Artículos para la vista de rutina	\$0 de copago El plan paga hasta \$200 cada año para 1 par de lentes/marcos y lentes de contacto

Salud mental

Visita como paciente hospitalizado ² Nuestro plan cubre 90 días en el caso de una estadía en el hospital como paciente hospitalizado	\$0 de copago por cada estadía
Visita de terapia de grupo para pacientes ambulatorios ²	\$0 de copago
Visita de terapia individual para pacientes ambulatorios ²	\$0 de copago
Visitas virtuales de salud mental	\$0 de copago por una visita para hablar con un proveedor de telesalud que sea parte de la red por Internet a través de transmisión audiovisual en vivo

Beneficios médicos

Centro de enfermería especializada (SNF)² \$0 de copago por cada día, días 1 a 100

Nuestro plan cubre hasta 100 días en un Centro de Enfermería Especializada.

Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios Visita de fisioterapia y terapia del habla y del lenguaje² \$0 de copago

Visita de terapia ocupacional² \$0 de copago

Visitas virtuales médicas \$0 de copago por una visita para hablar con un proveedor de telesalud que sea parte de la red por Internet a través de transmisión audiovisual en vivo

Ambulancia² \$0 de copago por transporte terrestre
\$0 de copago por transporte aéreo
Su proveedor debe obtener una preautorización para el transporte que no es de emergencia.

Transporte de rutina Sin cobertura

Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare Medicamentos para quimioterapia² \$0 de copago

Insulina cubierta de la Parte B² \$0 de copago

Otros medicamentos de la Parte B² \$0 de copago

Los medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a Terapia Escalonada. Consulte su Evidencia de Cobertura para obtener información detallada.

Buenas noticias para el año 2025

Se ha eliminado la Etapa Sin Cobertura, o el "Intervalo en la Cobertura", y el máximo de gastos de su bolsillo es menor que nunca. Eso significa que usted tendrá más cobertura contra los altos costos de medicamentos en el año 2025.

Medicamentos con receta	
Deducible	\$0
Cobertura Inicial	Suministro de 30 días[^] o 100 días en una farmacia minorista o en una farmacia de pedidos por correo de la red
Todos los medicamentos cubiertos ³	\$0 de copago (Algunos medicamentos cubiertos están limitados a un suministro de 30 días)

[^]Los miembros que viven en centros de cuidado a largo plazo pagan lo mismo por un suministro de 31 días que por un suministro de 30-días en una farmacia minorista.

³ Usted pagará un máximo de \$0 por cada suministro de 1 mes de medicamentos de insulina cubiertos de la Parte D.

Beneficios adicionales		
Servicios de acupuntura	Servicios de acupuntura de rutina	\$0 de copago, 12 visitas por año
Servicios quiroprácticos	Cuidado quiropráctico cubierto por Medicare (manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación) ²	\$0 de copago
	Servicios quiroprácticos de rutina	\$0 de copago, 6 visitas por año

Beneficios adicionales

Manejo de la diabetes

Suministros para el Control de la Diabetes² \$0 de copago

Cubrimos solamente las marcas Accu-Chek® y OneTouch®.

Entre los medidores de glucosa con cobertura se incluyen: OneTouch Verio Flex®, OneTouch® Ultra 2, Accu-Chek® Guide Me y Accu-Chek® Guide.

Tiras para medir la glucosa: OneTouch Verio®, OneTouch Ultra®, Accu-Chek® Guide, Accu-Chek® Aviva Plus y Accu-Chek® SmartView.

Su plan no cubre otras marcas.

Capacitación para el automanejo de la diabetes \$0 de copago

Plantillas o zapatos terapéuticos² \$0 de copago

Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados

Equipo Médico Duradero (por ejemplo, sillas de ruedas, oxígeno)² \$0 de copago

Prótesis (por ejemplo, abrazaderas ortopédicas, extremidades artificiales)² \$0 de copago

Beneficios adicionales



Programa de acondicionamiento físico

\$0 de copago

Su programa de acondicionamiento físico le ayuda a mantenerse activo y conectado en el gimnasio, desde su domicilio o en su comunidad. Está disponible para usted sin costo e incluye:

- Membresía gratuita a un gimnasio
- Acceso a una amplia red nacional de centros de acondicionamiento físico y gimnasios
- Videos de ejercicios a pedido y clases de acondicionamiento físico en vivo por Internet
- Actividades para el mantenimiento de la memoria por Internet

Cuidado de los pies (servicios de podiatría)

Exámenes y tratamiento de los pies²

\$0 de copago

Cuidado de rutina de los pies

\$0 de copago, 4 visitas por año

Beneficio de comidas²

\$0 de copago por 28 comidas entregadas a su domicilio inmediatamente después de una hospitalización o una estadía en un centro de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF)

Cuidado de asistencia médica a domicilio²

\$0 de copago

Cuidados Paliativos

Usted no paga nada por los cuidados paliativos recibidos de cualquier proveedor de cuidados paliativos certificado por Medicare. Es posible que usted tenga que pagar una parte de los costos de los medicamentos y del relevo del cuidador. Fuera de nuestro plan, los cuidados paliativos son cubiertos por Medicare Original.

Servicios del programa de tratamiento relacionado con opiáceos²

\$0 de copago

Beneficios adicionales

Servicios para pacientes ambulatorios por trastornos por consumo de sustancias	Visita de terapia de grupo para pacientes ambulatorios ²	\$0 de copago
	Visita de terapia individual para pacientes ambulatorios ²	\$0 de copago



Crédito para alimentos, productos de venta sin receta (OTC) y facturas de servicios públicos

\$35 de crédito cada mes para pagar productos de venta sin receta, alimentos saludables y facturas de servicios públicos

- Elija entre miles de productos de venta sin receta, como artículos de primeros auxilios, analgésicos y más
- Compre alimentos saludables, como frutas y verduras, carne, pescados y mariscos, productos lácteos y agua
- Pague facturas de servicios públicos, como electricidad, calefacción, agua e Internet
- Compre en miles de tiendas participantes, incluso Walmart, Walgreens, Dollar General y Kroger, o en las tiendas de su comunidad que le queden cerca

Diálisis renal² \$0 de copago

² Es posible que requieran que su proveedor obtenga una preautorización de parte del plan para los beneficios dentro de la red.

* Estos beneficios se consideran de manera combinada, dentro y fuera de la red

Beneficios de Medicaid

Información para personas que tienen Medicare y Medicaid. Primero Medicare paga los servicios que usted reciba y luego Medicaid.

Los beneficios que se describen a continuación están cubiertos por Medicaid. También podrá ver lo que cubre New York State Department of Health y lo que cubre nuestro plan.

La cobertura de los beneficios depende de la categoría de participación en Medicaid. Si

Medicare no cubre un servicio o si un beneficio se ha agotado, es posible que Medicaid le ayude, pero también es posible que usted tenga que pagar un costo compartido. En algunas situaciones, es posible que Medicaid pague el costo compartido de Medicare que le corresponde a usted.

Consulte su Guía para Miembros de Medicaid para obtener más información detallada. Si tiene preguntas sobre su categoría de participación en Medicaid y los beneficios a que tiene derecho, llame a New York State Department of Health, 1-800-541-2831.

Beneficios	Medicaid	UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP)
Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados	Con cobertura	Con cobertura
Visitas al Consultorio Médico	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado Preventivo	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado de Emergencia	Con cobertura	Con cobertura
Servicios Requeridos de Urgencia	Con cobertura	Con cobertura
Pruebas de Diagnóstico, Servicios de Laboratorio, Radiología y Radiografías	Con cobertura	Con cobertura
Servicios para la Audición	Con cobertura	Con cobertura
Servicios Dentales Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Servicios para la Vista Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado de la Salud Mental para Pacientes Hospitalizados	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado de la Salud Mental	Con cobertura	Con cobertura
Centro de Enfermería Especializada (SNF)	Con cobertura	Con cobertura

Beneficios	Medicaid	UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP)
Ambulancia	Con cobertura	Con cobertura
Transporte (de Rutina)	Con cobertura	Sin cobertura
Beneficios de Medicamentos con Receta	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado Quiropráctico Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Suministros y Servicios para la Diabetes Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Equipo Médico Duradero Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado de los Pies Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura
Cuidado de Asistencia Médica a Domicilio	Con cobertura	Con cobertura
Cuidados Paliativos	Con cobertura	Con cobertura
Servicios Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios	Con cobertura	Con cobertura
Diálisis Renal	Con cobertura	Con cobertura
Prótesis Limitaciones	Con cobertura	Con cobertura

Acerca de este plan

UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP) es un plan Medicare Advantage HMOPOS que tiene un contrato con Medicare.

Para inscribirse en este plan, usted debe tener derecho a la Parte A de Medicare, debe estar inscrito en la Parte B de Medicare, debe vivir en nuestra área de servicio que se indica a continuación y debe ser un ciudadano de los Estados Unidos o su presencia en los Estados Unidos debe estar debidamente legalizada.

Este plan es un Plan para Personas con Necesidades Especiales que Tienen Elegibilidad Doble (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP); es para personas que tienen tanto Medicare como Medicaid, y que no tienen ninguna responsabilidad de pago por los servicios médicos cubiertos. La cobertura de Medicaid depende de sus ingresos, de sus recursos y de otros factores. Algunas personas reciben beneficios completos de Medicaid.

Los requisitos a cumplir para inscribirse en este plan dependen de qué tipo de Medicaid tiene.

Usted puede inscribirse en este plan si está en una de las siguientes categorías de Medicaid:

- **Beneficiario Calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Usted recibe la cobertura de Medicaid de los costos compartidos de Medicare, pero no cumple los requisitos para recibir los beneficios completos de Medicaid. Medicaid paga solamente sus primas de la Parte A y la Parte B, deducibles, coseguros y copagos por los servicios cubiertos por Medicare. Usted no paga nada, excepto sus copagos por medicamentos con receta de la Parte D.

Si se modifica su categoría de participación en Medicaid, es posible que el costo compartido que le corresponde también aumente o disminuya. Usted debe volver a certificar su inscripción en Medicaid para seguir recibiendo cobertura de Medicare.

Nuestra área de servicio incluye estos condados de:

New York: Bronx, Kings, Nassau, New York, Queens, Richmond, Suffolk.

Use proveedores y farmacias de la red

UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP) tiene una red de médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores. Hay servicios dentales de rutina, para los que puede utilizar proveedores que no están en nuestra red. Si utiliza farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague los medicamentos recibidos, o que usted deba pagar más de lo que pagaría en una farmacia de la red.

Puede visitar [UHC.com/CommunityPlan](https://www.uhc.com/CommunityPlan) para buscar un proveedor o una farmacia de la red mediante los directorios en Internet. También puede consultar la Lista de Medicamentos (Formulario) del plan para saber qué medicamentos están cubiertos y si hay alguna restricción.

Información necesaria

UHC Dual Complete NY-Q001 (HMO-POS D-SNP) está asegurado a través de UnitedHealthcare Insurance Company o una de sus compañías afiliadas, una organización de planes Medicare Advantage que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el Programa Estatal de Medicaid. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare.

Es posible que los planes ofrezcan beneficios complementarios además de los beneficios de la Parte C y de la Parte D.

Si desea más información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte la versión más reciente del manual "Medicare y Usted". El manual está disponible en Internet en es.medicare.gov o puede pedir una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

UnitedHealthcare no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en sus programas y actividades relacionados con la salud.

UnitedHealthcare ofrece servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, documentos en otros idiomas, braille, en letra grande o en audio. O bien, usted puede pedir un intérprete. Comuníquese con nuestro número de Servicio al Cliente al 1-800-514-4912 para obtener información adicional (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es 8 a.m. a 8 p.m.: los 7 días de la semana, de octubre a marzo; de lunes a viernes, de abril a septiembre.

UnitedHealthcare provides free services to help you communicate with us such as documents in other languages, Braille, large print, audio, or you can ask for an interpreter. Please contact our Customer Service number at 1-800-514-4912 for additional information (TTY users should call 711). Hours are 8 a.m.-8 p.m.: 7 Days Oct-Mar; M-F Apr-Sept.

聯合健康保險提供免費服務以協助您與我們溝通。例如：其他語言版本、盲人點字、大字體、語音內容，或者，您可申請口譯員。如需其他資訊，請聯絡我們的客戶服務部，電話號碼1-800-514-4912，（聽力語言殘障服務專線(TTY) 使用者請撥 711)。服務時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五

。

Los beneficios, las características o los dispositivos varían según el plan o el área. Se pueden aplicar limitaciones, exclusiones o restricciones de la red.

Aparatos auditivos

La red de UnitedHealthcare tiene otros proveedores de exámenes de audición a su disposición. El plan solamente cubre aparatos auditivos de un proveedor de la red de UnitedHealthcare Hearing. El tamaño de la red de proveedores puede variar según el mercado local. Las garantías de aparatos auditivos de venta sin receta, si están disponibles, variarán según el aparato y se manejan a través del fabricante. Se pueden aplicar honorarios profesionales por única vez para los aparatos auditivos con receta.

Beneficios dentales de rutina

Si su plan ofrece cobertura dental fuera de la red y usted consulta a un dentista fuera de la red, podrían facturarle más. El tamaño de la red de proveedores puede variar según el mercado local.

Programa de acondicionamiento físico

La participación en el programa de acondicionamiento físico es voluntaria. Consulte a su médico antes de empezar un programa de ejercicios o de hacer cambios en su estilo de vida o en su rutina de cuidado de la salud. El programa de acondicionamiento físico incluye una membresía estándar en un programa de acondicionamiento físico y otras ofertas. El equipo, las clases y las actividades de la membresía en el programa de acondicionamiento físico pueden variar según el sitio. Ciertos servicios, descuentos, clases, actividades, eventos y ofertas de acondicionamiento físico por Internet son proporcionados por compañías afiliadas de UnitedHealthcare Insurance Company o por terceros que no están afiliados a UnitedHealthcare. La participación en estos servicios de terceros está sujeta a la aceptación de sus términos y normas correspondientes. UnitedHealthcare no es responsable de los servicios prestados ni de la información

proporcionada por terceros. La información proporcionada a través de estos servicios es para su conocimiento solamente y no sustituye el consejo de un médico.

La red de gimnasios puede variar en el mercado local y el plan.

AARP® Staying Sharp® es la marca registrada de AARP. Staying Sharp, incluso todo el contenido y las características, se ofrece para su conocimiento y para educar a los usuarios sobre el cuidado de la agudeza mental y los problemas médicos que pueden afectar a su vida diaria. Staying Sharp se basa en un enfoque holístico de estilo de vida para la agudeza mental que anima a los usuarios a incorporar en su vida diaria actividades asociadas con el bienestar general. Nada del servicio se debe considerar ni usar como sustituto del consejo, diagnóstico o tratamiento médico. Las características, que incluyen Cognitive Assessment and Lifestyle Check-Ins (Evaluación Cognitiva y Consultas de Estilo de Vida), Additional Tests (Pruebas Adicionales), los ejercicios y los desafíos, evalúan el desempeño en un momento particular en ciertas tareas cognitivas específicas. Los juegos de Staying Sharp están diseñados con el propósito de divertir y entretener solamente. Varios factores pueden afectar el desempeño, incluso el sueño, el cansancio, la concentración y otros factores sociales, ambientales o emocionales. El desempeño no es un indicador de la salud cognitiva ni predice el futuro desempeño ni las enfermedades.

Crédito para alimentos, productos de venta sin receta (OTC) y facturas de servicios públicos

Los beneficios de alimentos, productos de venta sin receta (over-the-counter, OTC) y servicios públicos tienen plazos de vencimiento. Para obtener más información, llame a su plan o consulte su Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC).

El derecho de participación en los beneficios de alimentos saludables, servicios públicos y \$0 de copago por medicamentos con receta según el modelo de Diseño de Seguros Basados en Valores se limita a los miembros con el programa Ayuda Adicional de Medicare, y se verificará después de la inscripción.

El Formulario, la red de farmacias y la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando esto ocurra.

Optum® Home Delivery Pharmacy y Optum Rx son compañías afiliadas de UnitedHealthcare Insurance Company. Usted no está obligado a usar Optum Home Delivery Pharmacy para surtir los medicamentos que toma con regularidad. Si no ha usado Optum Home Delivery Pharmacy, usted debe aprobar la primera receta que su médico envíe directamente a la farmacia antes de que se pueda surtir. Los medicamentos con receta de la farmacia deberían llegarle en un plazo no mayor de 5 días hábiles después de que recibamos el pedido completo. Es posible que haya otras farmacias en nuestra red.

Programa de Recompensas

Las ofertas de recompensas pueden variar según el plan y no están disponibles con todos los planes. Se aplican las condiciones de servicio del programa de recompensas.