

# Obtenga respuestas a sus preguntas de Medicare



¿Tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare? ¡El 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) puede ayudar! Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

## ¿Qué debo tener listo cuando llamo al 1-800-MEDICARE?

Antes de llamar, tenga a mano su número de Medicare de su tarjeta de color rojo, blanco y azul. El sistema automático le pedirá su número de Medicare al inicio de la llamada. Puede hablar (decir) su número de Medicare o entrar él número con el teclado del teléfono. Si usa el teclado del teléfono, introduzca el número y oprima la tecla \* para cualquier letra(s). Ejemplo, si su número es 123-45-6789A, usted oprimirá 123456789\*.

## ¿Cómo puede alguien llamar al 1-800-MEDICARE por mí?

Si alguien llama en su nombre, el representante de servicio al cliente sólo puede hablar con la persona si usted da el permiso. Puede estar presente en el teléfono para dar el permiso, o debe llenar un formulario de permiso de antemano. Las dos maneras de llenar la “Autorización de Medicare para Revelar Información Médica Personal” son:

- Llene y someta electrónicamente el formulario que se encuentra en [www.medicare.gov/medicareonlineforms/PublicForms/CMS10106-S.pdf](http://www.medicare.gov/medicareonlineforms/PublicForms/CMS10106-S.pdf). Someter el formulario electrónicamente le permite a su representante autorizado llamar de inmediato.
- Descargue, llene, imprima y firme el formulario que se encuentra en [www.medicare.gov/medicareonlineforms/PublicForms/CMS10106-S.pdf](http://www.medicare.gov/medicareonlineforms/PublicForms/CMS10106-S.pdf). Envíelo por correo a Medicare BCC, Written Authorization Dept., PO Box 1270, Lawrence, KS 66044. Por lo general, el someter el formulario por correo toma unas cuantas semanas antes de que su representante autorizado pueda llamar en su nombre.

Usted puede llamar al 1-800-MEDICARE para obtener ayuda llenando el formulario.

## ¿Qué necesito saber si llamo al 1-800-MEDICARE sobre una reclamación?

- Usted debe decir “reclamación” si está llamando sobre lo siguiente:
  - Para un asunto con una reclamación de Medicare (preguntas sobre servicios cubiertos y no cubiertos)
  - Su Resumen de Medicare (MSN por su sigla en inglés)(porque el MSN muestra una reclamación fue denegada)
  - Suministros y servicios médicos de Medicare que recibió (cómo un andador o equipo médico duradero)
- El sistema automatizado le preguntará por el tipo de reclamación por el cual está llamando. Usted puede decir “servicio médico”, “estadía en el hospital”, o “suministros médicos”.
- Si está llamando sobre una reclamación, tenga la siguiente información disponible cuando hable con un representante de servicio al cliente:
  - Su MSN (si está disponible)
  - El nombre de su médico u proveedor
  - La fecha en que recibió el servicio
  - El tipo de servicio u suministro que recibió
  - La cantidad que ya pagó

## ¿Cuándo debo llamar a alguien diferente sobre mis preguntas de Medicare?

A continuación se presentan ejemplos de situaciones en las que es posible que tenga que llamar a alguien que no sea al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

<b>Si usted...</b>	<b>Llame...</b>
<p>Quiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscribirse en la Parte A de Medicare (seguro de hospital) y/o la Parte B de Medicare (seguro médico)</li> <li>• Verificar elegibilidad y sus beneficios de Medicare</li> <li>• Hacer cambios a sus información personal ( como nombre o dirección)</li> <li>• Reportar una fecha de defunción</li> <li>• Reemplazar su tarjeta de Medicare</li> <li>• Preguntar sobre primas de Medicare</li> <li>• Solicitar Ayuda adicional con los costos de medicamentos recetados</li> </ul>	<p><b>Al Seguro Social</b></p> <p>1-800-772-1213            TTY: 1-800-325-0778  <a href="http://www.socialsecurity.gov">www.socialsecurity.gov</a></p>
<p>Tiene un plan Medicare de recetas médicas o una póliza Medigap (seguro suplementario a Medicare), y tiene preguntas sobre el plan.</p>	<p><b>A su plan o póliza</b></p> <p>El número de teléfono y el sitio Web se encuentran en la tarjeta de membresía o en los documentos del plan.</p>
<p>Recibe beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario y quiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar su elegibilidad de Medicare</li> <li>• Inscribirse en Medicare</li> <li>• Reemplazar su tarjeta de Medicare</li> <li>• Cambiar su nombre o dirección</li> <li>• Reportar una fecha de defunción</li> </ul>	<p><b>A la Junta de Retiro Ferroviario</b></p> <p>Su oficina local o al 1-877-772-5772.            TTY: 1-877-566-3572</p> <p>Para preguntas sobre la Parte B, servicios médicos y facturas, llame al 1-800-833-4455.</p>
<p>Quiere reportar cambios al seguro que paga antes que Medicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar que su otro seguro está llegando a su fin (por ejemplo, dejó de trabajar)</li> <li>• Reportar que tiene seguro nuevo (por ejemplo, comenzó a trabajar)</li> </ul>	<p><b>Al contratista de coordinación de beneficios</b></p> <p>1-800-999-1118            TTY: 1-800-318-8782</p>
<p>Tiene Medicaid (asistencia médica) y tiene preguntas.</p>	<p><b>A su oficina estatal de asistencia médica (Medicaid)</b></p> <p>Visite <a href="http://www.medicare.gov/contacts">www.medicare.gov/contacts</a> o llame al 1-800-MEDICARE y diga "Medicaid". TTY: 1-877-486-2048.</p>

## ¿Dónde más puedo obtener respuestas a las preguntas de Medicare?

Medicare tiene recursos en línea para usted:

Regístrese en [www.MiMedicare.gov](http://www.MiMedicare.gov) para:

- Crear e imprimir un “Informe Inmediato” con información que puede compartir con sus proveedores.
- Añadir o modificar información sobre su salud, tales como alergias y otras condiciones médicas.
- Buscar y crear una lista de sus proveedores favoritos y revisar información de calidad sobre ellos.
- Llenar el cuestionario inicial de inscripción para que sus cuentas se paguen correctamente.
- Ver sus reclamaciones de Medicare y ordenar su resumen de Medicare.
- Revisar el estatus sobre el deducible de la Parte B de Medicare.
- Ver su información de elegibilidad.
- Dar seguimiento a sus servicios preventivos.
- Buscar un plan de salud o medicamentos de Medicare.
- Tener acceso a formularios, publicaciones, y mensajes enviados por Medicare.
- Inscribirse para recibir su manual de “Medicare y Usted” electrónicamente.

Visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) para conseguir información general de Medicare y para:

- Obtener información detallada sobre los planes de medicamentos y salud de Medicare disponibles en su área, incluyendo los costos y servicios que brindan.
- Encontrar médicos y otros proveedores y suplidores de la salud que participan en Medicare.
- Revisar lo que Medicare cubre, incluyendo los servicios preventivos.
- Obtener información y formularios de Medicare para apelar.
- Obtener información sobre la calidad de cuidado que ofrecen los planes, asilo de ancianos, hospitales, agencias de cuidado de la salud en el hogar y facilidades de diálisis.
- Herramienta de contactos útiles.
- Revisar publicaciones de Medicare.

## ¿Dónde más puedo obtener respuestas a las preguntas de Medicare? (continuación)

Visite [www.medicare.gov/Ombudsman/resources.asp](http://www.medicare.gov/Ombudsman/resources.asp) para obtener información sobre el intermediario de Medicare. Un “intermediario” es una persona que evalúa los problemas y ayuda a resolverlos. En el sitio Web del intermediario de Medicare, aprenderá más acerca de lo siguiente:

- Preguntas y respuestas
- Actividades del intermediario
- Lo que las personas con Medicare deben saber

El intermediario analiza las preguntas y preocupaciones que usted tenga cuando llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y a través del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP por su sigla en inglés). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SHIPs son programas estatales que reciben dinero del gobierno federal para dar asesoramiento gratuito sobre seguros de salud localmente a las personas con Medicare. Estos programas son independientes y no están vinculados a ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los voluntarios de SHIP pueden ayudarle con las siguientes preguntas o inquietudes acerca de Medicare:

- Sus derechos Medicare
- Quejas sobre su atención médica o tratamiento
- Problemas de facturación
- Opciones de planes

Usted puede llamar al 1-800-MEDICARE para obtener el número del SHIP en su estado. También puede visitar [www.medicare.gov/contacts](http://www.medicare.gov/contacts).