



# Protegiendo a Medicare y a Usted Contra el Fraude

Lea este panfleto **oficial del gobierno** con información importante sobre lo siguiente:

- ★ Cómo proteger a Medicare y a usted contra el fraude
- ★ Cómo identificar y reportar errores e inquietudes
- ★ Qué hacer si hay sospecha de fraude contra Medicare
- ★ Cómo proteger su información personal





## **Tabla de Contenido**

---

- 5    Introducción**
- 6    Lo que usted puede hacer  
para protegerse contra  
el fraude**
- 8    Cosas que pueden hacerle  
sospechar que ocurrió fraude**
- 9    Protéjase usted mismo  
contra el robo de identidad**
- 10   Protéjase usted mismo cuando  
trata con compañías privadas**
- 12   Resumen**
- 13   Otras cosas que usted debe  
saber sobre el fraude**
- 14   Consejos para prevenir  
el fraude**

---

“Protegiendo a Medicare y a Usted Contra el Fraude” no es un documento legal. Las condiciones oficiales del programa de Medicare constan en las leyes, normas y las regulaciones judiciales correspondientes.



## Introducción

---

La mayoría de los médicos, proveedores de cuidado de salud y compañías privadas que trabajan con Medicare son honestos. Hay unos cuantos que no lo son. Medicare trabaja arduamente con otras agencias del gobierno para proteger el Programa Medicare del fraude y luchar contra el robo de identidad. También hay un esfuerzo conjunto entre el Departamento de Salud y Servicios Humanos y el Departamento de Justicia para poner en marcha un equipo encargado de verificar las reclamaciones e investigar los proveedores para un posible fraude de Medicare.

El fraude contra Medicare se lleva mucho dinero del Programa Medicare cada año. Usted paga por ello con primas más altas. El fraude puede hacerlo individuos, compañías o grupos de individuos.

Algunos ejemplos de fraude contra Medicare son:

- Facturarle a Medicare o a otro asegurador por servicios o artículos que usted nunca recibió.
- Facturarle a Medicare por servicios o equipo que son distintos a los que usted recibió.
- Usar la tarjeta Medicare de otra persona para obtener servicios, suministros o equipo médico.
- Facturarle a Medicare por equipo para el cuidado de la salud en el hogar, después de que este haya sido devuelto.
- Una compañía le ofrece un plan para recetas médicas que no ha sido aprobado por Medicare.
- Una compañía usa información falsa para engañarlo para que se inscriba en un plan de Medicare.



Además de protegerse contra el fraude, también debe protegerse contra el robo de identidad. El robo de identidad sucede cuando un individuo usa su información personal (como su nombre, número de tarjeta de crédito o número de Seguro Social) sin su consentimiento para cometer fraude u otro delito. Vea la página 9 para más información sobre cómo proteger su información personal.

# Lo que usted puede hacer para protegerse contra el fraude

---

## Revise su Resumen de Medicare para errores

Cuando usted obtiene sus servicios de salud en el Plan Original de Medicare, usted recibirá un Resumen de Medicare (MSN, por su sigla en inglés) de una compañía que le maneja las facturas a Medicare. El MSN le muestra cuánto fue lo que se cobró por servicios o suministros, y cuánto pagó Medicare.

Usted debe verificar el MSN para asegurarse de que no hay errores. Asegúrese de que no le cobraron a Medicare por servicios o suministros que no recibió. Si observa un cargo en su cuenta que podría estar equivocado, llame al médico, plan de salud o proveedor de equipo médico y pregunte por este cargo. La persona con quien hable podría ayudarle a entender mejor los servicios o los suministros que usted recibió. O, usted podría haber descubierto un error en la factura que necesita corregirse. Esto le ayuda a usted y al programa de Medicare.

También es útil aprender lo que Medicare pagará y no pagará. Usted puede encontrar esta información en el manual de “Medicare y Usted”. Si no tiene una copia, visite [www.medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/10050.pdf](http://www.medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/10050.pdf). También puede llamar GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

## Como reportar errores y preocupaciones

Si su médico, plan de salud, o proveedor de equipo no le ayuda con sus preguntas o inquietudes o si no puede comunicarse con ellos, usted puede hacer lo siguiente y explicar su situación:

- Llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).
- Escriba una carta a Medicare y envíarla a: Beneficiary Contact Center, PO Box 39, Lawrence KS, 66044.
- Llame al número telefónico de la oficina del Inspector General de HHS al 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-800-377-4950.
- Envíe un mensaje de correo electrónico al Inspector General a: [hhstips@oig.hhs.gov](mailto:hhstips@oig.hhs.gov).
- Escriba una carta al Departamento de Salud y Servicios Humanos y envíarla a: HHS Tips Hotline, PO Box 23489, Washington, DC 20026-3489

Medicare no utilizará su nombre si usted así lo pide.

# Lo que usted puede hacer para protegerse contra el fraude

---

**Antes de llamar al proveedor, Medicare, o a la línea telefónica del Inspector General, revise los hechos cuidadosamente, y tenga a mano la siguiente información:**

- El nombre del proveedor y cualquier número de identificación que usted tenga
- El servicio o artículo sobre el cual usted tiene dudas
- La fecha en que supuestamente se entregó el servicio o artículo
- La cantidad aprobada y pagada por Medicare
- La fecha de su Aviso o Resumen de Medicare
- Su nombre y número de Medicare (tal como aparece en su tarjeta de Medicare)
- La razón por la cual usted cree que Medicare no debió haber pagado
- Cualquier otra información que usted tenga que muestre porque Medicare no debió haber pagado por un servicio o artículo



**Si sus sospechas son ciertas y se puede comprobar el fraude, usted puede obtener una recompensa de hasta \$1,000.**

Para ser elegible para la recompensa, debe cumplir con todas las condiciones siguientes:

- Usted reporta su sospecha
- Su sospecha es referida a la oficina del Inspector General
- El fraude y abuso que usted reportó no están bajo investigación en la actualidad
- Su reporte lleva directamente a la recuperación de por lo menos \$100 de dinero de Medicare
- Usted no está relacionado con las personas que trabajan para las determinadas agencias federales

Si usted quiere averiguar más sobre este programa de recompensa, llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

## Cosas que pueden hacerle sospechar que ocurrió fraude

---

### Usted debe tener sospechas si el médico o proveedor le dice:

- Que el equipo o servicio es gratis; no le costará nada a usted y que solamente necesita su número de Medicare para sus archivos
- Que Medicare quiere que usted reciba el artículo o servicio
- Que sabe cómo hacer que Medicare pague por el artículo o servicio
- Que mientras más exámenes le provee, más barato sale

### Tenga sospecha de proveedores y planes que:

- No le cobran los copagos sin verificar su habilidad para pagar
- Anuncian consultas “gratis” a beneficiarios de Medicare
- Dicen que representan a Medicare o una división del gobierno federal
- Le ponen presión, o tratan de asustarlo para venderle costosos servicios médicos o exámenes de diagnósticos
- Le facturan a Medicare por servicios que usted no recibió
- Tratan de venderle cosas por teléfono o de puerta en puerta
- Le ofrecen transporte no médico o servicios de quehaceres domésticos como si fueran servicios aprobados por Medicare
- Le ponen un diagnóstico equivocado a la cuenta para que la pague Medicare
- Le facturan servicios de cuidado de salud en el hogar a pacientes que no están confinados a su hogar, o a pacientes de Medicare que todavía manejan un automóvil
- Le facturan a Medicare por equipo médico para beneficiarios que están en un asilo para ancianos
- Le piden a usted que hable con su médico para pedir servicios o suministros médicos que no necesita
- Le facturan a Medicare por exámenes que usted recibió como paciente interno (en un hospital) o dentro de 72 horas de su ingreso o salida del hospital
- Le facturan a Medicare por una silla de ruedas motorizada o scooter cuando usted no cumple con las calificaciones de Medicare



# Protéjase usted mismo contra el robo de identidad

El robo de identidad ocurre cuando alguien usa su información personal sin su consentimiento, para cometer un fraude u otro delito. La información personal incluye cosas como su nombre, número de seguro social, Medicare, o tarjetas de crédito.

Mantenga esta información segura. No provea su información personal a una persona que se presente en su hogar (o lo llame) sin su consentimiento para venderle productos relacionados con Medicare. **Sólo provea su información personal a médicos o proveedores aprobados por Medicare.** Llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si usted no está seguro si un proveedor está aprobado por Medicare. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048. Siempre puede dar información personal si llama o se comunica con las siguientes organizaciones:

- Medicare, cuando reporta errores y problemas, explicado en la página 6
- Seguro Social
- Planes de salud o de recetas médicas de Medicare
- El Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud de su estado (SHIP, por su sigla en inglés)



También usted no debe enviar información personal como su número de Medicare a través del Internet o por teléfono. Sin embargo, si decide inscribirse en un Plan Medicare Advantage o un plan de recetas médicas a través del teléfono, el plan le pedirá esta información. Es posible que también le pidan esta información si utiliza la herramienta de búsqueda de planes de recetas médicas de Medicare disponible en [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) por Internet o si reporta errores y preocupaciones, tal como se explica en la página 6.

Si cree que alguien está usando su información personal, llame a uno de los siguientes:

- Al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.
- La línea directa del Inspector General al 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-800-377-4950.
- La Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-866-653-4261.

Visite [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft) para conseguir más información sobre el robo de identidad.

**Nota:** Si pierde su tarjeta de Medicare o se la robaron, o si necesita un número nuevo de Seguro Social, visite [www.socialsecurity.gov](http://www.socialsecurity.gov) o llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-800-325-0778. Si recibe beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario (RRB, por su sigla en inglés), llame a la oficina local de RRB o al 1-800-808-0772 o visite [www.rrb.gov](http://www.rrb.gov).

## Protéjase usted mismo cuando trata con compañías privadas

---

Con Medicare, usted tiene opciones en como recibir su cobertura de salud y medicamentos recetados. La información que aparece a continuación y en la página siguiente le ayudará a protegerse cuando trata con compañías privadas (aprobadas por Medicare) que ofrecen planes Medicare Advantage y Planes de recetas médicas de Medicare.

### **Entender el tipo de plan que se inscribe.**

Existen diferentes tipos de Planes Medicare Advantage (como los HMO o PPO). Medicare tiene información para ayudarle a comparar cómo los diferentes tipos de planes trabajan. Mire en su manual de “Medicare y Usted” para más información.

Si recibe su cuidado de salud de un Plan Medicare Advantage, usted no recibirá un Resumen de Medicare (MSN). Sin embargo, su plan le enviará información sobre sus servicios. Revise toda la información que obtiene de su plan de cuidado.

Si usted solicita inscribirse en un Plan Privado de Pago por Servicio (un tipo de Plan Medicare Advantage), recibirá una llamada telefónica del plan a fin de que el plan pueda verificar que usted quería inscribirse. También el representante del plan se asegurará de que usted entienda cómo trabaja el plan Privado de Pago por Servicio y además responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre el plan. El plan le enviará una carta con esta información si el plan no puede comunicarse con usted por teléfono.

Llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si usted:

- No está seguro sobre las reglas de Medicare.
- Piense que alguien trabajando con Medicare pueda romper estas reglas.
- Cree que un plan de salud Medicare le ha engañado.

Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

Si está en un plan de recetas médicas de Medicare y sospecha de fraude, llame al contratista de integridad de Medicare al 1-877-7SAFERX (1-877-772-3379).

## **Protéjase usted mismo cuando trata con compañías privadas**

---

### **Conozca las reglas que deben seguir los Planes de Medicare Advantage y los Planes de Recetas Médicas de Medicare, cuando tratan de convencerle para que participe en un plan.**

Los Planes Medicare Advantage, Planes Medicare de Recetas Médicas, y las personas no están permitidos hacer lo siguiente:

- Preguntar por su número de Seguro Social, número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o información a través del teléfono. (Sin embargo, si usted llena una solicitud de ayuda adicional para pagar por la cobertura de recetas médicas y hay información que faltaba, alguien del plan podrá ponerse en contacto con usted para solicitar la información que falte. Ellos sólo le pedirán la información que falta de la solicitud.)
- Ir su casa sin su consentimiento para venderle o auspiciar productos relacionados con Medicare, pero pueden llamarle a usted acerca de su plan.
- Le ofrecen dinero en efectivo para que se inscriba en el plan.
- Lo inscriban en un plan de medicamentos a través del teléfono a menos que usted les llama.
- Pedirle a usted un pago a través del teléfono o Internet. El plan debe enviarle una factura.
- No pueden llamarlo por teléfono a menos que usted ya sea un miembro del plan. Si es un miembro, el agente que le ayudó a inscribirse puede llamarlo por teléfono.
- No pueden venderle un producto que no esté relacionado con la salud, como por ejemplo una anualidad o una póliza de seguro de vida, mientras estén intentando venderle un plan de salud o de recetas médicas de Medicare.
- No pueden hacer una cita para informarle acerca de su plan a menos que usted dé su acuerdo por escrito o a través de una conversación telefónica grabada para conocer más acerca de los productos que estén siendo discutidos. Durante la cita, sólo pueden intentar venderle los productos que usted acordó discutir.
- No pueden hablar con usted acerca de su plan en las áreas donde recibe su cuidado médico, como por ejemplo una sala de examen, una habitación para pacientes del hospital, o en el mostrador de la farmacia.
- No pueden hacer propaganda sobre sus planes o inscribirlo durante un evento educacional, como por ejemplo una feria o una conferencia sobre la salud.

Si los planes usan vendedores independientes y agentes para vender sus planes, éstos deben estar licenciados por el estado, y el plan debe informar al estado acerca de los agentes que estén vendiendo sus planes.

## Resumen

---

Para ayudar a protegerlo y a Medicare, usted debe reportar todos los presuntos casos de fraude y el robo de identidad. Recuerde, cuando usted recibe un aviso de pago de Medicare, favor de revisarlo para saber si hay errores. El aviso muestra lo que a Medicare se facturó, lo que Medicare pagó, y lo que (si acaso) usted debe. Asegúrese que no le cobraron a Medicare por servicios de atención médica o suministros médicos y equipo que usted nunca recibió.

El fraude y el abuso en la atención de la salud debe ser reportado, ya sea contra Medicare o compañías privadas. El fraude hace aumentar los costos de servicios y atención de salud, más o menos lo mismo que robar los alimentos y prendas de vestir por lo tanto aumentan en precio. Para protegerlo a usted y a Medicare, tenemos que trabajar juntos para reducir los costos.

Con la ayuda de honestos proveedores de servicios de salud, suplidores, las agencias de la ley, y los ciudadanos como usted, Medicare está haciendo un mejor trabajo de prevención del fraude y el robo de identidad. Algunos deshonestos proveedores de servicios de salud han ido a la cárcel o removidos del Programa Medicare. Estas acciones ahorran dinero a los contribuyentes y protegen a Medicare para el futuro.



## Otras cosas que usted debe saber sobre el fraude

---

### Si quieres saber más



El Programa SMP (anteriormente llamado, Patrulla de Personas de la Tercera Edad) educa a los beneficiarios de Medicare para que participen activamente en la detección y prevención del fraude y abuso en el sistema de salud. Hay un Programa SMP en cada estado, el Distrito de Columbia, Guam, las Islas Vírgenes estadounidenses y Puerto Rico. Si desea más información o para localizar la sede de su Programa SMP local visite [www.smpresource.org](http://www.smpresource.org) o llame al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP). Si no tiene una computadora, en su biblioteca local o en el centro para personas de la tercera edad podrán ayudarle a conseguir esta información.

### Para más información

- Llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

Un representante de servicio al cliente puede responder a sus preguntas las 24 horas del día, 7 días a la semana. También puede utilizar este número para ordenar las publicaciones de Medicare y obtener información más detallada sobre la atención de salud de Medicare y los planes de medicamentos recetados en su zona (incluyendo información de la satisfacción del cliente sobre los servicios de calidad).

- Visite [www.medicare.gov/fraudabuse/overview.asp](http://www.medicare.gov/fraudabuse/overview.asp).
- Visite [www.hhs.gov/stopmedicarefraud](http://www.hhs.gov/stopmedicarefraud).

## Consejos para prevenir el fraude a Medicare

### Lo que DEBE hacer

Proteja su número de Medicare (el que aparece en su tarjeta de Medicare). Tome con su tarjeta Medicare las mismas precauciones que tomaría con una tarjeta de crédito. No la entregue a menos que sea a su médico u otro proveedor de Medicare. Nunca entregue su número de Medicare o de Medicaid a cambio de equipo médico gratuito o cualquier otro suministro gratis. Los proveedores deshonestos usarán dichos números para obtener pagos por servicios que nunca dieron.

Recuerde que no hay nada que sea “gratis”. No acepte ofertas de dinero o regalos a cambio de servicios médicos gratuitos.

¡Haga preguntas! Usted tiene el derecho de saber todo sobre su atención médica incluidos los gastos que se le cobran a Medicare.

Aprenda lo que más pueda sobre Medicare. Sepa cuáles son sus derechos y qué es lo que un proveedor puede y no puede cobrarle a Medicare.

Escriba en el calendario sus citas médicas y los análisis o radiografías que le hacen. Luego compare sus notas con la información en el Resumen de Medicare para asegurarse de haber recibido el servicio listado y que no haya errores.

Sea cauteloso si un proveedor o el representante de un plan le dice que ha sido aprobado por el gobierno Federal.

Dude de los proveedores que le digan que un servicio o suministro generalmente no está cubierto, pero que ellos saben “cómo facturarle a Medicare” para que pague por dicho servicio o suministro.

Asegúrese de entender cómo trabaja el plan antes de inscribirse.

## Consejos para prevenir el fraude a Medicare

Verifique siempre el número de píldoras antes de dejar la farmacia, para asegurarse de que recibió la cantidad correcta. Si la cantidad es incorrecta, dígaselo al farmacéutico.

Reporte cualquier sospecha de fraude. Para averiguar a quién llamar, consulte las página 6.

Revise cuidadosamente sus avisos de pago de Medicare para ver si hay errores. Allí se mencionan los servicios y suministros que se le cobraron a Medicare, cuánto pagó Medicare y cuánto debe pagar usted. Asegúrese de que no se le haya cobrado a Medicare por servicios o suministros que usted no recibió. Si estuvo internado en el hospital, verifique que la fecha de admisión y la del alta, así como el diagnóstico sean correctos.

### Lo que **NO DEBE** hacer

**NO** permita que nadie a excepción de su médico u otro proveedor de Medicare, vean su historial clínico o recomienden servicios.

**NO** le pida a su médico un servicio que no necesita. No dejen que lo convenzan de pedirle a su médico un servicio que no necesita.

**NO** acepte suministros médicos de vendedores que vayan de puerta en puerta. Si alguien va a su casa diciendo que vienen de parte de Medicare o Medicaid, recuerde que ni Medicare ni Medicaid envían a sus representantes a los hogares de los beneficiarios.

**NO** se deje influenciar por la publicidad sobre la salud. Muchos de los avisos publicitarios de la televisión y de la radio no tienen como objetivo principal su bienestar.



**DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS  
HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid**

7500 Security Boulevard  
Baltimore, Maryland 21244-1850

---

Asunto Oficial

Penalidad por Uso Privado, \$300

CMS Publicación No. 10111-S

Revisado mayo 2009



*Mi Salud.*  
*Mi Medicare.*

To get this booklet in English or Spanish, call  
1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). TTY users  
should call 1-877-486-2048.