

Solución de problemas de cobertura de Medicare

Comprenda sus avisos de Medicare

Si tiene Medicare Original, generalmente recibe un **Aviso resumido de Medicare (MSN)** de Medicare cada tres meses. Su MSN no es una factura. Para entender su MSN:

- Lea las definiciones y descripciones de los servicios con atención.
- Consulta la sección de notas. Aquí es donde Medicare puede explicar con más detalle sus decisiones de pago o brindarle otra información importante.
- Si un servicio que recibió no está cubierto, debe apelar. Las instrucciones y los plazos con respecto a las apelaciones estarán en la página final de su MSN, titulado "Cómo manejar reclamos denegados o presentar una apelación".
- Si no está seguro de algo en su MSN, o si pierde un MSN o necesita una copia duplicada, llame al 1-800-MEDICARE o visite www.medicare.gov.



Si tiene un plan de medicamentos recetados de Medicare Advantage o de la Parte D, generalmente recibe una **Explicación de beneficios (EOB)** de su plan cada mes. Su EOB no es una factura. Aunque cada plan de seguro tiene su propio formato para una EOB, hay cierta información que debe incluirse en cada aviso. Para comprender su EOB:

- Lea atentamente la información y los servicios enumerados en el aviso.
- Consulte la sección de notas, incluidas las notas al pie. Aquí es donde el plan puede explicar sus decisiones de pago.
- Si un servicio que recibió no está cubierto, debe apelar. Las instrucciones sobre cómo apelar la decisión del plan se enumeran al final de la EOB. También puede comunicarse con su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP) para que lo ayuden a presentar una apelación. Para encontrar su SHIP, llame al 877-839-2675 o visite www.shiphelp.org.
- Llame a su plan Medicare Ventaja al plan de medicamentos recetados de la Parte D si tiene alguna pregunta o si necesita una nueva copia de su EOB.

Solución de problemas de cobertura de Medicare

Conozca las reglas de cobertura de Medicare

No es necesario que conozca todas las reglas de cobertura de Medicare, pero antes de recibir un servicio, verifique que Medicare lo cubra y si hay algún paso que deba seguir para recibirlo. Si Medicare Original o su plan Medicare Advantage no cubren un servicio, puede deberse a que no siguió las reglas de cobertura.

- Para conocer **la cobertura de Medicare Original de un servicio necesario**, llame al 1-800-MEDICARE, visite www.medicare.gov, lea las secciones relevantes de su manual Medicare y Usted y / o hable con su proveedor.
- Para saber cómo su plan **Medicare Advantage cubre un servicio necesario**, llame a su plan, lea el manual de beneficios de su plan y / o hable con su proveedor.

Sepa a quién contactar para obtener ayuda cuando surjan problemas

1-800-MEDICARE: Comuníquese con Medicare para obtener información sobre las reglas de cobertura, para encontrar proveedores de atención médica y proveedores en su área que participen en Medicare y para obtener información sobre Medigaps en su estado.

Plan Medicare Advantage o Parte D: Comuníquese con su plan si tiene preguntas sobre las reglas y costos de cobertura de su plan. También puede comunicarse con su plan para preguntar más sobre por qué denegó un servicio o para presentar una queja sobre el servicio al cliente o errores administrativos

Administración del Seguro Social (SSA): Comuníquese con la SSA para asuntos relacionados con la inscripción y las primas de la Parte A y B, cambios de domicilio o tarjetas de Medicare de reemplazo.

Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP): Comuníquese con su SHIP para obtener asesoramiento personalizado sobre su Medicare. Comuníquese con su SHIP llamando al 877-839-2675 o visitando www.shiphelp.org.

Atención centrada en el beneficiario y la familia — Organización para la mejora de la calidad (BFCC-QIO): Comuníquese con la BFCC-QIO si tiene quejas sobre la calidad de su atención. Puede encontrar su BFCC-QIO visitando www.qioprogram.org/contact.

Patrulla de Medicare para personas mayores (SMP): Si cree que puede estar experimentando un fraude a Medicare, primero comuníquese con su proveedor o plan para verificar si cometieron un error de facturación. Si no hay errores y cree que está experimentando un fraude, llame a su SMP llamando al 877-808-2468 o visitando www.smpresource.org.