

información importante

acerca de los Cambios en su plan de salud y
medicamentos de Medicare

Blue Shield TotalDual Plan (HMO D-SNP) ofrecido por California Physicians' Service
(seudónimo comercial Blue Shield of California)

Aviso anual de cambios para el 2023

Introducción

Actualmente, está inscrito como miembro de nuestro plan. El próximo año, se realizarán algunos cambios en nuestros beneficios, cobertura, normas y costos. Este *Aviso anual de cambios* le informa sobre los cambios y dónde puede encontrar más información sobre ellos. Para obtener más información sobre los costos, los beneficios o las normas, consulte la *Guía para los Miembros*, que se encuentra en nuestra página web en blueshieldca.com/MAPDdocuments2023. Los términos claves y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de su *Guía para los Miembros*.

Índice

A. Descargos de responsabilidad	3
B. Revisión de su cobertura de Medicare y Medi-Cal para el próximo año	3
B1. Recursos adicionales	4
B2. Información sobre nuestro plan	6
B3. Medidas importantes que debe tomar:	7
C. Cambios en nuestra red de servicios de proveedores y farmacias	8
D. Cambios en los beneficios y costos para el próximo año	8
D1. Cambios en los beneficios y costos de los servicios médicos	8
D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados	23
D3. Etapa 1: “Etapa de cobertura inicial”	25
D4. Etapa 2: “Etapa de cobertura en situaciones catastróficas”	27
E. Cambios administrativos	27
F. Cómo elegir un plan	27
F1. Seguir inscrito en nuestro plan	27

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



F2. Cambio de plan 27

G. Cómo obtener ayuda..... 32

 G1. Nuestro plan 32

 G2. Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP)..... 32

 G3. Programa Ombuds 33

 G4. Medicare..... 33

 G5. Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC)..... 34

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



A. Descargos de responsabilidad

- ❖ Blue Shield of California es un plan HMO y HMO D-SNP que tiene un contrato con Medicare. El plan también tiene un acuerdo por escrito con el programa Medi-Cal de California (Medicaid) para coordinar sus beneficios de Medi-Cal (Medicaid).
- ❖ Cuando en este documento se menciona “nosotros”, “nos” o “nuestro plan”, se hace referencia al California Physicians’ Service (seudónimo comercial Blue Shield of California). Cuando se menciona “plan” o “nuestro plan”, se hace referencia a Blue Shield TotalDual Plan.

B. Revisión de su cobertura de Medicare y Medi-Cal para el próximo año

Cuando en este *Aviso anual de cambios* se menciona “nosotros”, “nos” o “nuestro plan”, se hace referencia al Medicare Medi-Cal Coordination Plan.

Es importante que revise ahora su cobertura para asegurarse de que satisfaga sus necesidades el próximo año. Si no satisface sus necesidades, puede abandonar nuestro plan. Para obtener más información, consulte la **Sección E**.

Si decide dejar nuestro plan, su membresía finalizará el último día del mes en el que realizó la solicitud. Usted seguirá inscrito en los programas de Medicare y Medi-Cal, siempre y cuando sea elegible.

Si abandona nuestro plan, puede obtener información sobre lo siguiente:

- Sus opciones de Medicare en la tabla de la **Sección G2** (consulte la página 30).
- Servicios de Medi-Cal en la **Sección G2** (consulte la página 30).

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



B2. Información sobre nuestro plan

- California Physicians' Service, seudónimo comercial Blue Shield of California, es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para brindar los beneficios de ambos programas a los miembros.
- La cobertura de Blue Shield TotalDual Plan califica como una cobertura médica llamada "cobertura esencial mínima". Cumple el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families para obtener más información sobre el requisito de responsabilidad compartida individual.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.

- **Analice los costos globales del plan.**
 - ¿Cuánto dinero pagará de su bolsillo por los servicios y los medicamentos recetados que utiliza habitualmente?
 - ¿Cómo se comparan los costos totales con otras opciones de cobertura?
- **Piense si se encuentra satisfecho con nuestro plan.**

Si decide seguir inscrito en Blue Shield TotalDual Plan:

Si desea seguir con nosotros el próximo año, es fácil; no es necesario que haga nada. Si no realiza ningún cambio, automáticamente seguirá inscrito en Blue Shield TotalDual Plan.

Si decide cambiar de plan:

Si decide que otra cobertura se ajustará mejor a sus necesidades, puede cambiar de plan (consulte la **Sección G2** para obtener más información). Si se inscribe en un nuevo plan o se cambia a Original Medicare, su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente.

C. Cambios en nuestra red de servicios de proveedores y farmacias

Nuestras redes de servicios de proveedores y farmacias han cambiado para el 2023.

Le recomendamos que **revise nuestros *Directorios de proveedores y farmacias*** actuales para averiguar si sus proveedores o farmacias aún se encuentran en nuestra red de servicios. Los *Directorios de proveedores y farmacias actualizados* se encuentran en nuestra página web. Los directorios de proveedores se pueden encontrar en blueshieldca.com/MAPDdocuments2023 y los Directorios de farmacias en blueshieldca.com/medpharmacy2023. También puede llamar a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página para obtener información actualizada sobre proveedores o solicitarnos que le enviemos por correo un *Directorio de proveedores y farmacias*.

Es importante que sepa que también podemos hacer cambios en nuestra red de servicios durante el año. Si su proveedor abandona nuestro plan, usted cuenta con ciertos derechos y protecciones. Para obtener más información, consulte el **Capítulo 3** de su *Guía para los Miembros*.

D. Cambios en los beneficios y costos para el próximo año

D1. Cambios en los beneficios y costos de los servicios médicos

Estamos cambiando nuestra cobertura de ciertos servicios médicos y lo que paga por dichos servicios médicos cubiertos para el próximo año. La siguiente tabla describe estos cambios.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
Máximo anual que paga de su bolsillo	<p>\$6,700</p> <p>Una vez que haya pagado \$6,700 de su bolsillo por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B, no pagará nada por sus servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B por el resto del año calendario.</p> <p>Si es elegible para Medicare y Medi-Cal (Medicaid), no tiene que pagar ningún costo de su bolsillo en lo que respecta al monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.</p>	<p>\$8,300</p> <p>Una vez que haya pagado \$8,300 de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B, no pagará nada por sus servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B por el resto del año calendario.</p> <p>Si es elegible para Medicare y Medi-Cal (Medicaid), no tiene que pagar ningún costo de su bolsillo en lo que respecta al monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.</p>
Acupuntura para el dolor crónico en la zona lumbar (cubierto por Medicare)	Usted paga el 20% del costo total por visita.	Usted paga un copago de \$0 por visita.
Servicios de acupuntura (no cubiertos por Medicare)	Usted paga un copago de \$0 por visita hasta 24 visitas por año.	Usted paga un copago de \$0 por visita hasta 12 visitas por año.
Servicios de ambulancia	Usted paga el 20% del costo total por viaje (cada tramo).	Usted paga un copago de \$0.
Servicios de rehabilitación cardíaca	Usted paga el 20% del costo total por visita.	Usted paga un copago de \$0.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF)	<p>Por cada hospitalización cubierta por Medicare en un SNF, le corresponde pagar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copago de \$0 para los días 1 a 20 de cada período de beneficio. • Copago de \$194.50 por día para los días 21 a 100 de cada período de beneficio. • 100% de todos los costos para los días 101 en adelante. <p>Hay un límite de 100 días por período de beneficios si su afección requiere servicios de rehabilitación adicionales, otros tipos de servicios de atención de enfermería especializada diaria u otro tipo de atención especializada. Si supera el límite de 100 días, usted será responsable de todos los costos.</p> <p>El período de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o centro de atención de enfermería especializada (SNF) y finaliza cuando no haya recibido servicios de atención para pacientes hospitalizados en un hospital (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por ingreso.</p> <p>Hay un límite de 100 días por ingreso si su afección requiere servicios de rehabilitación adicionales, otros tipos de servicios de atención de enfermería especializada diaria u otro tipo de atención especializada. Si supera el límite de 100 días, usted será responsable de todos los costos.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
Terapia de ejercicio supervisada (SET)	Usted paga el 20% del costo total por visita.	Usted paga un copago de \$0 por visita.
Atención de urgencia	<p>Usted paga el 20% del costo total por visita (no se aplica si es ingresado en el hospital en un plazo de un día por la misma afección).</p> <p>Cobertura de atención de urgencia en todo el mundo: Usted paga el 20% del costo total por visita (no se aplica si es ingresado en el hospital en un plazo de un día por la misma afección).</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por visita.</p> <p>Cobertura de atención de urgencia en todo el mundo: Usted paga un copago de \$0 por visita.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
<p>Cuidado de la vista (cubierto por Medicare)</p> <p>Servicios médicos para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluido el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre pruebas de la vista de rutina (refracción de la vista) para anteojos o lentes de contacto.</p> <p>Para las personas que padecen diabetes, la prueba de detección para retinopatía diabética se cubre una vez por año.</p>	<p>Usted paga el 20% del costo total por visita.</p> <p>Usted paga el 20% del costo total por visita.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por visita.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por visita.</p>
<p>Atención de la vista, no cubierto por Medicare (obtenido de un proveedor de la red de servicios)</p> <p>Lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes)</p>	<p>Usted paga \$0 por cualquier lente de contacto O por un par de anteojos (marcos y lentes) con un precio de hasta \$300 por año. Usted debe pagar la diferencia si elige lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes) con precio superior a \$300.</p>	<p>Usted paga \$0 por <u>cualquier</u> lente de contacto O por un par de anteojos (marcos y lentes) con un precio de hasta \$350 por año. Usted debe pagar la diferencia si elige lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes) con precio superior a \$350.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados

Cambios en nuestra lista de medicamentos

En nuestra página web blueshieldca.com/medpharmacy2023, se encuentra una *Lista de medicamentos cubiertos* actualizada. También puede llamar a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página para obtener información actualizada sobre medicamentos o solicitarnos que le enviemos por correo una *Lista de medicamentos cubiertos*.

La *Lista de medicamentos cubiertos* también recibe el nombre de “Lista de medicamentos”.

Hemos realizado cambios en nuestra Lista de medicamentos, incluidos cambios en los medicamentos que cubrimos y cambios en las restricciones que se aplican a nuestra cobertura de ciertos medicamentos.

Revise la Lista de medicamentos para **asegurarse de que sus medicamentos estén cubiertos el próximo año** y para averiguar si hay alguna restricción.

Si un cambio en la cobertura de medicamentos lo afecta, usted puede hacer lo siguiente:

- Hablar con su médico (o con otra persona autorizada a dar recetas) para encontrar otro medicamento que cubramos.
 - Puede llamar a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página o ponerse en contacto con su coordinador de la atención para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica.
 - Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.
- Trabajar con su médico (u otra persona autorizada a dar recetas) y solicitarnos que hagamos una excepción para cubrir el medicamento.
 - Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir su solicitud (o declaración que respalde su solicitud por parte de la persona autorizada a dar recetas).
 - Para saber qué debe hacer para solicitar una excepción, consulte el **Capítulo 9** de su *Guía para los Miembros* o llame a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página.
 - Si necesita ayuda para solicitar una excepción, comuníquese con Atención al Cliente o con su coordinador de la atención. Consulte **los Capítulos 2 y 3** de su *Guía para los Miembros* para obtener más información sobre cómo ponerse en contacto con su coordinador de la atención.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



- Solicítenos que cubramos un suministro temporal del medicamento.
 - En algunas situaciones, cubrimos un suministro **temporal** del medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
 - Este suministro temporal es para un máximo de 30 días. (Para obtener más información sobre cuándo puede obtener un suministro temporal y cómo solicitar uno, consulte el **Capítulo 5** de su *Guía para los Miembros*).
 - Cuando obtiene un suministro temporal de un medicamento, consulte con su médico sobre qué hacer cuando se agote este suministro temporal. Puede cambiar a un medicamento diferente que esté cubierto por nuestro plan o solicitarnos que hagamos una excepción para usted y cubramos el medicamento actual.
 - La solicitud de excepciones al formulario se debe enviar cada año al plan.

Cambios en los costos de medicamentos recetados

Existen dos etapas de pago para la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare en nuestro plan. El monto que paga por un medicamento depende de la etapa en que se encuentre en el momento que obtenga un medicamento recetado o un resurtido. Estas son las dos etapas:

Etapas	Etapas
Etapas 1 Etapas de cobertura inicial	Etapas 2 Etapas de cobertura en situaciones catastróficas
<p>Durante esta etapa, nuestro plan paga una parte de los costos de los medicamentos y usted paga su parte. La parte que le corresponde se denomina copago.</p> <p>Comienza en esta etapa cuando obtiene el primer medicamento recetado del año.</p>	<p>Durante esta etapa, el plan paga todos los costos de los medicamentos hasta el 31 de diciembre de 2023.</p> <p>Comienza esta etapa después de pagar una determinada cantidad de costos que paga de su bolsillo.</p>

La Etapas de cobertura inicial finaliza cuando el total de los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos recetados alcanza los **\$7,400**. En ese punto, comienza la Etapas de cobertura en situaciones catastróficas. Nuestro plan cubre todos los costos de los medicamentos desde ese momento hasta el final del año. Consulte el **Capítulo 6** de su *Guía para los Miembros* para obtener más información sobre cuánto pagará por los medicamentos recetados.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



Mensaje importante sobre lo que usted paga por las vacunas: nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo alguno. Llame a Atención al Cliente para obtener más información.

D3. Etapa 1: “Etapa de cobertura inicial”

Durante la Etapa de cobertura inicial, nuestro plan paga una parte del costo de sus medicamentos recetados cubiertos y usted paga su parte. La parte que le corresponde se denomina copago. El copago depende del nivel de costo compartido en que se encuentre el medicamento y del lugar donde lo obtuvo. Usted paga un copago cada vez que obtiene un medicamento recetado. Si el costo del medicamento cubierto es menor que el copago, usted paga el precio más bajo.

Hemos pasado algunos de los medicamentos de nuestra Lista de medicamentos a un nivel de medicamentos más alto o más bajo. Si los medicamentos que usted toma cambian de nivel, su copago podría verse afectado. Para saber si sus medicamentos están en un nivel diferente, búselos en nuestra Lista de medicamentos.

La siguiente tabla muestra los costos de los medicamentos en cada uno de nuestros 5 niveles de medicamentos. Estos montos se aplican **únicamente** durante el tiempo en que usted se encuentre en la Etapa de cobertura inicial.

	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
<p>Medicamentos de Nivel 1 <i>(Medicamentos genéricos preferidos)</i></p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento de Nivel 1 que se obtiene en una farmacia de la red.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0 por medicamento recetado.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0 por medicamento recetado.</p>
<p>Medicamentos de Nivel 2 <i>(Medicamentos genéricos)</i></p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento de Nivel 2 que se obtiene en una farmacia de la red.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es del 25% del costo total por medicamento recetado.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0, \$1.45 o \$4.15 por medicamento recetado.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite blueshieldca.com/medicare.



	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
<p>Medicamentos de Nivel 3 <i>(Medicamentos de marca preferidos)</i></p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento de Nivel 3 que se obtiene en una farmacia de la red.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es del 25% del costo total por medicamento recetado.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0, \$4.30 o \$10.35 por medicamento recetado.</p>
<p>Medicamentos de Nivel 4 <i>(Medicamentos no preferidos)</i></p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento de Nivel 4 que se obtiene en una farmacia de la red.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es del 25% del costo total por medicamento recetado.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0, \$4.30 o \$10.35 por medicamento recetado.</p>
<p>Medicamentos de Nivel 5 <i>(medicamentos especializados)</i></p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento de Nivel 5 que se obtiene en una farmacia de la red de servicios.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es del 25% del costo total por medicamento recetado.</p>	<p>El copago que usted debe pagar por un suministro para un mes (30 días) es de \$0, \$4.30 o \$10.35 por medicamento recetado.</p>

La Etapa de cobertura inicial finaliza cuando el total de los costos que paga de su bolsillo alcanza **los \$7,400**. En ese punto, comienza la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. El plan cubre todos los costos de los medicamentos desde ese momento hasta el final del año. Consulte el **Capítulo 6** de su *Guía para los Miembros* para obtener más información sobre cuánto paga por los medicamentos recetados.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.

D4. Etapa 2: “Etapa de cobertura en situaciones catastróficas”

Cuando alcanza el límite de costos de bolsillo de **\$7,400** para sus medicamentos recetados, comienza la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. Usted permanece en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas hasta el final del año calendario.

E. Cambios administrativos

	2022 (este año)	2023 (el próximo año)
El número de teléfono de Atención al Cliente cambia.	(800) 776-4466 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana.	(800) 452-4413 [TTY: 711] de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana.

F. Cómo elegir un plan

F1. Seguir inscrito en nuestro plan

Esperamos que continúe siendo miembro del plan. No tiene que hacer nada para seguir inscrito en nuestro plan. Si **no** se cambia a otro plan de Medicare ni se cambia a Original Medicare, automáticamente seguirá inscrito como miembro de nuestro plan para el año 2023.

F2. Cambio de plan

La mayoría de las personas con Medicare pueden finalizar su membresía durante ciertos momentos del año. Dado que tiene Medi-Cal, es posible que pueda cancelar su membresía en nuestro plan o cambiar a un plan diferente una vez durante cada uno de los **Períodos de inscripción especiales** siguientes:

- desde enero hasta marzo;
- desde abril hasta junio;
- desde julio hasta septiembre.

Además de estos tres Períodos especiales de inscripción, puede cancelar su membresía en nuestro plan durante los siguientes períodos:

- El **Período de inscripción anual**, que dura desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre. Si elige un nuevo plan durante este período, su membresía en nuestro plan finaliza el 31 de diciembre y su membresía en el nuevo plan comienza el 1 de enero.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



- El **Período abierto de inscripción de Medicare Advantage**, que dura desde el 1 de enero al 31 de marzo. Si elige un nuevo plan durante este período, su membresía en el nuevo plan comienza el primer día del mes siguiente.

Puede haber otras situaciones en las que es elegible para realizar un cambio en su inscripción. Por ejemplo:

- Se mudó fuera del área de servicio;
- Su elegibilidad para Medi-Cal o Ayuda adicional cambia; o
- Si se mudó hace poco a, en este momento está recibiendo atención en, o acaba de salir de una residencia de ancianos o de un hospital de larga estancia.

Sus servicios de Medicare

Dispone de tres opciones para obtener los servicios de Medicare. Al seleccionar una de estas opciones, automáticamente cancela su membresía en nuestro plan.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.

<p>1. Puede cambiarse a:</p> <p>Otro plan de salud de Medicare.</p>	<p>Esto es lo que debe hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si tiene preguntas sobre PACE, llame al 1-855-921-PACE (7223).</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llame al Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina local del HICAP en su área, visite www.aging.ca.gov/Programs and Services/Medicare Counseling/. <p>O BIEN</p> <p>Inscríbase en un nuevo plan de Medicare.</p> <p>Automáticamente se cancelará su inscripción en el plan de Medicare cuando comience la cobertura del nuevo plan.</p> <p>Su plan Medi-Cal puede cambiar.</p>
---	--

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



<p>2. Puede cambiarse a:</p> <p>Original Medicare con un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.</p>	<p>Esto es lo que debe hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llame al Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina local del HICAP en su área, visite www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/. <p>O BIEN</p> <p>Inscríbase en un nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare.</p> <p>Automáticamente se cancelará su inscripción en nuestro plan cuando comience la cobertura de Original Medicare.</p> <p>Su plan de Medi-Cal no cambiará.</p>
---	--



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.

<p>3. Puede cambiarse a:</p> <p>Original Medicare sin un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.</p> <p>NOTA: Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan separado de medicamentos recetados de Medicare, este puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que le informe a Medicare que no quiere inscribirse.</p> <p>Solo debe cancelar su cobertura para medicamentos recetados si recibe cobertura para medicamentos de otra fuente, como un empleador o sindicato. Si tiene preguntas sobre si necesita cobertura para medicamentos, llame al Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina local del HICAP en su área, visite www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/.</p>	<p>Esto es lo que debe hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llame al Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP) de California al 1-800-434-0222, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información o encontrar una oficina local del HICAP en su área, visite www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/. <p>Automáticamente se cancelará su inscripción en nuestro plan cuando comience la cobertura de Original Medicare.</p> <p>Su plan de Medi-Cal no cambiará.</p>
---	---

Sus servicios de Medi-Cal

Si tiene preguntas sobre cómo obtener los servicios de Medi-Cal después de dejar nuestro plan, comuníquese con Opciones de atención médica al 1-844-580-7272, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-430-7077. Averigüe cómo inscribirse en otro plan o si regresar a Original Medicare afecta la forma en que recibe la cobertura de Medi-Cal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.

G. Cómo obtener ayuda

G1. Nuestro plan

Estamos aquí para ayudar si tiene alguna pregunta. Llame a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página durante los días y los horarios de atención que figuran. Estas llamadas son gratuitas.

Lea su *Guía para los Miembros*

Su *Guía para los Miembros* es una descripción detallada legal de los beneficios de nuestro plan. Contiene detalles sobre los beneficios y costos para el 2023. Explica sus derechos y las normas que debe seguir para recibir los servicios y los medicamentos recetados que cubrimos.

La *Guía para los Miembros* para el 2023 estará disponible a partir del 15 de octubre. Puede estar disponible una copia actualizada de la *Guía para los Miembros* en nuestra página web en blueshieldca.com/MAPDdocuments2023. También puede llamar a Atención al Cliente al número que figura en la parte inferior de la página para solicitarnos que le enviemos por correo una *Guía para los Miembros* para el 2023.

Nuestra página web

Puede visitar nuestra página web en blueshieldca.com/medicare. Queremos recordarle que en nuestra página web puede encontrar la información más actualizada acerca de nuestra red de proveedores y farmacias (*Directorio de proveedores y farmacias*) y de nuestra Lista de medicamentos (*Lista de medicamentos cubiertos*).

G2. Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP)

También puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP). En California, el SHIP se denomina Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HICAP). Los asesores del HICAP pueden ayudarle a comprender las opciones de su plan y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan. El HICAP no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El HICAP cuenta con asesores capacitados en cada condado, y los servicios son gratuitos. El número de teléfono del HICAP es 1-800-434-0222. Para obtener más información o encontrar una oficina local del HICAP en su área, visite www.aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling/.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



G3. Programa Ombuds

El programa Health Consumer Alliance Ombuds puede ayudarle en caso de que tenga un problema con nuestro plan. Los servicios del defensor del pueblo son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas. El programa Health Consumer Alliance Ombuds realiza lo siguiente:

- Trabaja como defensor en su nombre. Puede responder preguntas si tiene un problema o un reclamo, y puede ayudarle a comprender qué hacer.
- Se asegura de que usted tenga la información relacionada con sus derechos y protecciones, y lo ayuda a resolver sus inquietudes.
- No está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía aseguradora o plan de salud. El número de teléfono del Programa Health Consumer Alliance Ombuds es 1-888-804-3536.

G4. Medicare

Para obtener información directamente de Medicare, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Página web de Medicare

Puede visitar la página web de Medicare (www.medicare.gov). Si decide cancelar la inscripción en nuestro plan e inscribirse en otro plan de Medicare, en la página web de Medicare puede obtener información sobre los costos, la cobertura y las calificaciones de calidad que lo ayudará a comparar los planes.

Puede encontrar información sobre los planes de Medicare disponibles en su área mediante el Buscador de planes de Medicare en la página web de Medicare. (Para obtener información sobre los planes, visite www.medicare.gov y haga clic en “Find plans” [Buscar planes]).

Medicare & You 2023 (Medicare y usted 2023)

Puede leer la guía *Medicare & You 2023 (Medicare y usted 2023)*. Todos los años, en otoño, se envía este folleto por correo a las personas que tienen Medicare. Incluye un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y las respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. La guía también se encuentra disponible en inglés, chino y vietnamita.

Si usted no tiene una copia de este folleto, puede obtenerla en la página web de Medicare (www.medicare.gov/Pubs/pdf/10050-medicare-and-you.pdf) o al llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



G5. Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC)

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. El Centro de ayuda del DMHC puede ayudarle con las apelaciones y los reclamos que tenga sobre los servicios de Medi-Cal. Si tiene una queja sobre su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al (800) 452-4413 y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso del procedimiento para quejas no le quita ningún posible derecho o recurso legal que pueda estar disponible para usted. Si necesita asistencia con una queja que involucra una emergencia, una queja que su plan de salud no ha solucionado de manera satisfactoria o una queja que no se ha solucionado durante más de 30 días, puede ponerse en contacto con el departamento para solicitar asistencia. Además, usted puede ser elegible para solicitar una Revisión médica independiente (IMR). Si usted es elegible para solicitar una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación, y el pago de las disputas de servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y una línea duplexación por división de tiempo (TDD) **(1-877-688-9891)** para las personas con problemas auditivos o del habla. La página web del departamento www.dmhc.ca.gov cuenta con formularios de reclamo, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al (800) 452-4413 [TTY: 711], de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite blueshieldca.com/medicare.



