

Blue Shield TotalDual Plan, (HMO D-SNP) | Resumen de Beneficios 2024

Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.



Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de Blue Shield TotalDual Plan. *Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la Evidencia de Cobertura.*

Índice

A. Descargos de responsabilidad.....	3
B. Preguntas frecuentes	6
C. Lista de servicios cubiertos.....	12
D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual Plan.....	35
E. Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren	39
F. Sus derechos como miembro del plan.....	40
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado.....	43
H. Qué hacer si sospecha de un fraude.....	43



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan para 2024. Esto es solamente un resumen. Lea la *Evidencia de Cobertura* para ver la lista completa de beneficios. La información de beneficios proporcionada no enumera todos los servicios que cubrimos ni enumera todas las limitaciones o exclusiones. Para obtener una lista completa de los servicios que cubrimos, consulte la Evidencia de Cobertura (EOC) en www.blueshieldca.com/MAPDdocuments2024 o llame a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY:711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. Nota: La EOC estará disponible en nuestro sitio web antes del 15 de octubre de 2023.

- ❖ Blue Shield of California es un plan HMO y HMO D-SNP con un contrato de Medicare. El plan también tiene un acuerdo por escrito con el programa Medi-Cal (Medicaid) de California para coordinar sus beneficios de Medi-Cal (Medicaid).
- ❖ *Blue Shield TotalDual Plan incluye cobertura de la Parte D, que brinda cobertura de medicamentos recetados, lo que le ofrece la comodidad de tener tanto sus servicios médicos como sus medicamentos recetados cubiertos a través de un solo plan.*
- ❖ *Para inscribirse en Blue Shield TotalDual Plan, debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare, ser elegible para Medi-Cal (Medicaid) y vivir en nuestra área de servicio. Nuestra área de servicio incluye los condados de Los Ángeles y San Diego.*
- ❖ *Puede consultar el directorio de proveedores de nuestro plan en nuestro sitio web en www.blueshieldca.com/find-a-doctor.*
- ❖ *Puede consultar el directorio de farmacias de nuestro plan en nuestro sitio web en www.blueshieldca.com/medpharmacy2024.*
- ❖ *Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, puede visitar nuestro sitio web en www.blueshieldca.com/medformulary2024.*
- ❖ Para más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o 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. Para más información sobre **Medi-Cal** puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de Salud de California (DHCS) (www.dhcs.ca.gov/) o comunicarse con la Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También puede llamar al defensor de los derechos del paciente especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- ❖ Puede obtener este documento sin cargo en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita.
- ❖ The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, afección médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad mental o discapacidad física. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。
- ❖ Cuando este documento dice "nosotros" o "nuestro/a(s)" se refiere a California Physicians' Service (que opera con el nombre de Blue Shield of California). Cuando dice "plan" o "nuestro plan" se refiere a Blue Shield TotalDual Plan.
 - Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 a.m. to 8:00 p.m., seven days a week. The call is free.
 - Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana.
 - 繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。
 - Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) 8 giờ sáng–8 giờ tối, 7 ngày trong tuần. HOẶC Ban.
 - Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711)
 - 한국어(Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오, 오후 8 시, 7 일 주일 오전 8 시.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY (հեռատիպ)՝ 711)
 - فارسی (Farsi): توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات کمک زبانی به صورت رایگان در دسترس شما است. با شماره 1-800-452-4413 (TTY: 711) از 8:00 صبح تا 8:00 بعدازظهر، هفت روز در هفته تماس بگیرید. این تماس رایگان است. تسهیلات کنید، می‌گفتگو فارسی زبان به اگر توجه توجه
- Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните в план Blue Shield TotalDual Plan по номеру 1-800-452-4413 (TTY: 711).
- 日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。
- العربية (Arabic): ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على Blue Shield TotalDual Plan برقم 1-800-452-4413 (TTY:711).
- ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- ខ្មែរ (Cambodian/Khmer): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អូល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711)។
- Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) पर कॉल करें।
- ภาษาไทย (Thai): เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- اُردُو (Urdu): خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- Puede obtener este documento sin cargo en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita.
- Puede realizar una solicitud permanente para recibir este documento en un idioma que no sea inglés o en un formato alternativo ahora y en adelante. Para realizar una solicitud, comuníquese con Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan. Su idioma y formato preferidos quedarán registrados para comunicaciones futuras. Para actualizar sus preferencias, comuníquese con Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan.

B. Preguntas frecuentes

En la siguiente tabla tenemos las preguntas más frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan de coordinación de Medicare-Medi-Cal?	Un plan de coordinación de Medicare-Medi-Cal es un plan de salud que tiene un contrato con Medicare y Medi-Cal para brindar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas mayores de 65 años. Un plan de coordinación de Medicare-Medi-Cal es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y recursos de apoyo.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Obtendré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal que obtengo ahora en Blue Shield TotalDual Plan?</p>	<p>Obtendrá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de Blue Shield TotalDual Plan. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios se adaptarán mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y equipo de atención. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado, como Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias, o servicios en un centro regional.</p> <p>Cuando se inscribe en Blue Shield TotalDual Plan, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención médica personalizado que aborde sus necesidades de salud y apoyo, y que refleje sus preferencias y objetivos personales.</p> <p>Si está tomando medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que Blue Shield TotalDual Plan normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que Blue Shield TotalDual Plan cubra su medicamento si médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana.</p>
<p>¿Puedo ir a los mismos médicos que uso ahora?</p>	<p>A menudo, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Blue Shield TotalDual Plan y tienen un contrato con nosotros, puede seguir acudiendo a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y prestan servicios que nuestro plan cubre. Debe usar los proveedores de la red de Blue Shield TotalDual Plan. Si usa proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información,** visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
	<ul style="list-style-type: none"> • Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de Blue Shield TotalDual Plan. • Si actualmente está bajo tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan, llame a Atención al Cliente para consultar cómo mantenerse conectado y solicitar la continuidad de la atención médica. Si ha tenido una consulta que no es de emergencia con un proveedor de atención primaria o atención médica especializada una vez durante los últimos 12 meses previos a su inscripción en nuestro plan, usted y su proveedor pueden solicitar la continuidad de la atención médica. Si su proveedor está dispuesto a aceptar las tarifas de pago de nuestro plan y no tiene ningún problema de calidad documentado que nos impida pagarle, puede continuar recibiendo atención de este proveedor de atención primaria o especializada durante 12 meses adicionales después de inscribirse en nuestro plan. Usted, su proveedor o su representante autorizado pueden solicitar la continuidad de la atención médica para continuar recibiendo tratamiento. Llame a Atención al Cliente para obtener más información e iniciar su solicitud. <p>Para averiguar si sus médicos están en la red del plan, llame a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana o consulte el <i>Directorio de proveedores</i> de Blue Shield Total Dual Plan en el sitio web del plan en www.blueshieldca.com/medicare.</p> <p>Si es nuevo en Blue Shield TotalDual Plan, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención médica personalizado que aborde sus necesidades.</p>
<p>¿Qué es un coordinador de atención de Blue Shield TotalDual Plan?</p>	<p>Un coordinador de atención de Blue Shield TotalDual Plan es una de las personas principales con las que puede ponerse en contacto. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que obtenga lo que necesita.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué son los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)?</p>	<p>Los servicios y recursos de apoyo a largo plazo son ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en una residencia de reposo u hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia puede administrar estos servicios y su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.</p>
<p>¿Qué es un Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP)?</p>	<p>Un MSSP proporciona coordinación de atención médica continua con proveedores de atención médica más allá de lo que su plan de salud ya brinda, y puede ponerle en contacto con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa le ayuda a obtener servicios que le ayuden a vivir de manera independiente en su hogar.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio pero nadie en la red de Blue Shield TotalDual Plan puede prestarlo?</p>	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede prestar dentro de nuestra red, Blue Shield TotalDual Plan pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
<p>¿Dónde está disponible el plan Blue Shield TotalDual?</p>	<p>El área de servicio de este plan incluye: los condados de Los Ángeles y San Diego, California. Debe vivir en una de estas áreas para poder inscribirse en el plan.</p>
<p>¿Qué es autorización previa?</p>	<p>Autorización previa se refiere a una aprobación de Blue Shield TotalDual Plan para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red normalmente no cubre antes de recibir los servicios. Es posible que Blue Shield TotalDual Plan no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa.</p> <p>Si usted necesita atención médica urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero una autorización previa. Blue Shield TotalDual Plan puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren la obtención de una autorización previa de Blue Shield TotalDual Plan antes de que se preste el servicio. Si tiene alguna pregunta sobre si se requiere autorización previa para servicios,</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información,** visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
	procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana para que le ayuden.
¿Qué es una referencia?	Una referencia significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación para acudir a alguien que no sea su PCP. Una referencia es diferente a una autorización previa. Si no obtiene una referencia de su PCP, es posible que Blue Shield TotalDual Plan no cubra los servicios. Blue Shield TotalDual Plan puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que obtenga una referencia de su PCP antes de que se preste el servicio. Consulte la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una referencia de su PCP.
¿Tengo que pagar un monto mensual (también llamado prima) con Blue Shield TotalDual Plan?	No. Como tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura médica.
¿Tengo que pagar un deducible como miembro de Blue Shield TotalDual Plan?	No. En Blue Shield TotalDual Plan no paga deducibles.
¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de Blue Shield TotalDual Plan?	No hay costos compartidos para los servicios médicos en Blue Shield TotalDual Plan, por lo que sus costos de bolsillo anuales serán de \$0.
¿Tengo una brecha en la cobertura para medicamentos?	No. Como tiene Medicaid, no tendrá una etapa de brecha en la cobertura para sus medicamentos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué debo hacer si un proveedor Intenta facturarme un servicio cubierto?</p>	<p>NO pague la factura. Los proveedores no pueden facturar a los miembros con Medicare y Medi-Cal por servicios cubiertos. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana, y nosotros corregiremos la situación con su proveedor.</p>
<p>¿Cómo presento reclamos de reembolso por aparatos para la sordera?</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan le reembolsará hasta \$2,000 cada año por aparatos para la sordera. La cobertura de aparatos para la sordera es para ambos oídos. Puede ir a un proveedor de su elección para obtener aparatos para la sordera y pagarle directamente al proveedor. Puede enviar reclamos de reembolso por aparatos para la sordera por correo o fax. Incluya su recibo con su solicitud de reembolso y envíelo a:</p> <p>Correo: Blue Shield of California Medicare Customer Care P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91367</p> <p>O</p> <p>Fax: 877-251-6671</p> <p>Una vez recibida la solicitud de reembolso, el procesamiento del reclamo puede tomar hasta 30 días. Si tiene alguna otra pregunta, comuníquese con Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estadía en el hospital	\$0	Blue Shield TotalDual Plan cubre una cantidad ilimitada de días para una hospitalización. Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Atención de médicos o cirujanos	\$0	La atención de médicos y cirujanos se brinda como parte de su estadía en el hospital.
	Servicios hospitalarios ambulatorios, incluyendo observación	\$0	
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Quiere un médico	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	<p>Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Necesita una referencia para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).</p>
	Atención de especialistas	\$0	<p>Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Necesita una referencia para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).</p>
	Consultas de rutina, como un examen físico	\$0	<p>Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Necesita una referencia para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).</p>
	Atención para evitar enfermarse, como vacunarse contra la gripe y pruebas de detección para un cáncer	\$0	Se aplica a todos los servicios preventivos cubiertos por Medicare Original o Medi-Cal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	"Bienvenida a Medicare" (consulta preventiva una sola vez)	\$0	<p>Cubrimos la consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare" que se hace solamente una vez. La consulta incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una revisión de su salud, • Información y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidos exámenes de detección y vacunas), y • Referencias para otros cuidados si los necesita. <p>Nota: cubrimos la consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare" solo durante los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando programe su cita, dígame al consultorio de su médico que desea programar su consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare".</p>
Necesita atención médica de emergencia (continúa en la siguiente página)	Servicios en sala de emergencias	\$0	Puede ir a cualquier sala de emergencias si cree razonablemente que necesita atención médica de emergencia. Puede acceder a servicios de sala de emergencias fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan y sin autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención médica de emergencia (continuación)	Atención médica de urgencia	\$0	NO es lo mismo que atención médica de emergencia. La atención médica de urgencia es tiene una afección, enfermedad o lesión que no pone en peligro la vida, pero se necesita atención médica de inmediato. Puede acceder a servicios de atención médica de urgencia fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan y sin autorización previa.
Necesitas pruebas médicas	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes de audición	\$0	Examen para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio. Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Aparatos para la sordera	\$0	Nuestro plan le reembolsará hasta \$2,000 cada año por aparatos para la sordera. La cobertura de aparatos para la sordera es para ambos oídos. Puede ir a un proveedor de su elección para obtener aparatos para la sordera y pagarle directamente al proveedor.
Necesita atención odontológica	Chequeos odontológicos y cuidados preventivos	\$0	Blue Shield ofrece servicios odontológicos que no están cubiertos por el programa dental de Medi-Cal. Para obtener más información sobre lo que cubre Blue Shield y cómo se coordina con Medi-Cal Dentalesental, consulte el Capítulo 4 del Manual para Miembros. Para obtener más información sobre los beneficios dentales de Medi-Cal, visite https://smilecalifornia.org
	Atención odontológica para arreglos y de emergencia	\$0	Blue Shield ofrece servicios odontológicos que no están cubiertos por el programa dental de Medi-Cal. Para obtener más información sobre lo que cubre Blue Shield y cómo se coordina con Medi-Cal Dentalesental, consulte el Capítulo 4 del Manual para Miembros. Para obtener más información sobre los beneficios dentales de Medi-Cal, visite https://smilecalifornia.org



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención oftalmológica	Exámenes de la vista	\$0	Un examen de la vista de rutina cada año. Pagaremos servicios médicos ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares (esto incluye exámenes oculares anuales para retinopatía diabética para personas con diabetes y tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad). Para las personas con alto riesgo de glaucoma, pagaremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas con alto riesgo de glaucoma incluyen: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos mayores de 50 años e hispanoamericanos mayores de 65 años.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	<p>Pagaremos hasta \$375 por anteojos y lentes o lentes de contacto cada año.</p> <p>Puede usar su asignación para marcos, lentes, mejoras de lentes, examen para lentes de contacto y lentes de contacto. Usted puede guardar cualquier saldo restante para utilizarlo posteriormente dentro del período de beneficios. Si elige lentes de contacto o anteojos (marcos o lentes) con un precio superior a \$375, usted es responsable de pagar la diferencia.</p> <p>Pagaremos un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas cuando el médico inserte una lente intraocular. (Si tiene dos cirugías de cataratas separadas, debe obtener un par de anteojos después de cada cirugía. No puede obtener 2 pares de anteojos después de la segunda cirugía, incluso si no recibió un par de anteojos después de la primera cirugía). También pagaremos lentes correctivos, marcos y reemplazos, si los necesita después de una extracción de cataratas sin un implante de lente.</p>
	Otro tipo de atención de la vista	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios de salud mental	Servicios de salud mental	\$0	<p><i>Blue Shield TotalDual Plan cubre la mayoría de los servicios de salud mental de Medicare y Medi-Cal, pero algunos servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias se brindan fuera del plan a través de agencias estatales o del condado. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento.</i></p> <p><i>Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.</i></p> <p><i>Es posible que se exija una referencia.</i></p>
	Atención médica con hospitalización y ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen los servicios de atención de la salud mental que requieren una estadía hospitalaria.</p> <p>Medicare cubre hasta 90 días de hospitalización médicamente necesaria por cada período de beneficios y Medi-Cal cubre días ilimitados médicamente necesarios.</p> <p>Medicare también cubre hasta 60 días adicionales de reserva de por vida que se pueden usar solo una vez en la vida para la atención prestada en un hospital de cuidados agudos o en un hospital psiquiátrico</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Atención médica con hospitalización y ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental		<p>Medicare cubre hasta 40 días adicionales en un hospital psiquiátrico una vez durante su vida, y Medi-Cal cubre días ilimitados médicamente necesarios.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización previa</p>
Necesita servicios para trastornos por uso de sustancias	Servicios para trastornos por uso de sustancias	\$0	<p>Pagaremos por los siguientes servicios, y quizás otros servicios que no se enumeran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y asesoramiento por abuso de alcohol • Tratamiento por abuso de drogas • Asesoramiento grupal o individual por parte de un médico calificado • Desintoxicación subaguda en un programa residencial para el tratamiento de adicciones • Servicios de alcohol y/o drogas en un centro de tratamiento ambulatorio intensivo • Tratamiento con naltrexona de liberación prolongada (vivitrol) <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita un lugar para vivir con gente disponible para ayudarle	Atención de enfermería especializada	\$0	Blue Shield TotalDual Plan cubre una cantidad ilimitada de días en un hospital de enfermería (SNF). Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Cuidados en residencia de reposo	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia. Comuníquese con Blue Shield TotalDual Plan para obtener más detalles.
	Acogida temporal de adultos y acogida temporal de adultos grupal	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita ayuda para llegar a lugares donde se le prestan servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Transporte de emergencia	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Transporte a servicios y citas médicas	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la siguiente pagina)	Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos. Lea la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la siguiente pagina)</p>	<p>Nivel 1: medicamentos genéricos preferidos (incluye medicamentos genéricos preferidos)</p>	<p>\$0 por un suministro para 30 días.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>Una vez que usted u otras personas en su nombre paguen \$8,000, habrá alcanzado la etapa de cobertura de gastos excedentes y pagará \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea la Evidencia de Cobertura para obtener más información sobre esta etapa.</p> <p>Mensaje importante sobre lo que paga por vacunas: algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo alguno para usted.</p> <p>En farmacias minoristas y de servicio por correo de la red se puede solicitar suministros de una cantidad mayor a la habitual. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que para un suministro para un mes.</p> <p>Puede obtener sus medicamentos en las farmacias minoristas y de servicio por correo de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>	<p>Nivel 2: medicamentos genéricos (incluye medicamentos genéricos)</p>	<p>\$0, \$1.55 o \$4.50 por un suministro para 30 días.</p> <p>Los copagos de los medicamentos recetados pueden variar según el nivel de Ayuda adicional que usted reciba. Para conocer más detalles, comuníquese con el plan.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información. En farmacias minoristas y de servicio por correo de la red se pueden solicitar suministros de una cantidad mayor a la habitual. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que para un suministro para un mes. No todos los medicamentos de este nivel están disponibles para un suministro de una cantidad mayor a la habitual. Comuníquese con el plan para obtener más información. Puede obtener sus medicamentos en farmacias minoristas y de servicio por correo de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	<p>Nivel 3: medicamentos de marca preferidos (incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos)</p>	<p>\$0, \$4.60 o \$11.20 por un suministro para 30 días.</p> <p>Los copagos por medicamentos recetados pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>En farmacias minoristas y de servicio por correo de la red se pueden solicitar suministros de una cantidad mayor a la habitual. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que para un suministro para un mes. No todos los medicamentos de este nivel están disponibles para un suministro de una cantidad mayor a la habitual. Comuníquese con el plan para obtener más información. Puede obtener sus medicamentos en farmacias minoristas y de servicio por correo de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>	<p>Nivel 4: medicamentos no preferidos (incluye medicamentos de marca no preferidos y algunos medicamentos genéricos)</p>	<p>\$0, \$4.60 o \$11.20 por un suministro para 30 días.</p> <p>Los copagos por medicamentos recetados pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Para conocer más detalles, comuníquese con el plan.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>En farmacias minoristas y de servicio por correo de la red se pueden solicitar suministros de una cantidad mayor a la habitual. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que para un suministro para un mes. No todos los medicamentos de este nivel están disponibles para un suministro de una cantidad mayor a la habitual. Comuníquese con el plan para obtener más información. Puede obtener sus medicamentos en las farmacias minoristas y de servicio por correo de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	<p>Nivel 5: medicamentos de nivel especializado (incluye medicamentos de marca y genéricos de muy alto costo que pueden requerir un manejo especial y/o un estrecho seguimiento)</p>	<p>\$0, \$4.60 o \$11.20 por un suministro para 30 días.</p> <p>Los copagos por medicamentos recetados pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Para conocer más detalles, comuníquese con el plan.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>En farmacias minoristas y de servicio por correo de la red se pueden solicitar suministros de una cantidad mayor a la habitual. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que para un suministro para un mes. No todos los medicamentos de este nivel están disponibles para un suministro de una cantidad mayor a la habitual. Comuníquese con el plan para obtener más información. Puede obtener sus medicamentos en las farmacias minoristas y de servicio por correo de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)</p>	<p>Medicamentos de venta sin receta (OTC)</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>Tiene derecho a una asignación trimestral de \$210 para medicamentos y suministros de venta libre.</p> <p>Este beneficio cubre artículos como aspirina, vitaminas, preparaciones para el resfrío y la tos, y vendajes. Los artículos tales como cosméticos y suplementos alimenticios no están cubiertos por medio de este beneficio.</p> <p>El catálogo de artículos OTC y las instrucciones para hacer pedidos están disponibles en línea en www.blueshieldca.com/medicareOTC. Puede pedir artículos por teléfono al (888) 628-2770 (TTY:711) de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m., o en línea en www.blueshieldca.com/medicareOTC.</p> <p>Los pedidos se le enviarán sin cargo adicional. La entrega se hace en aproximadamente 14 días hábiles.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios son proporcionados en varios ámbitos para pacientes ambulatorios, tales como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes e Instituciones de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF).</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.</p>
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	<p>Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.</p>
	Servicios de diálisis	\$0	<p>Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.</p>
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	<p>Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.</p>
	Servicios de ortopedia	\$0	<p>Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita equipo médico duradero (EMD)</p> <p>Nota: esta no es una lista completa de EMD cubiertos. Para acceder a una lista completa, comuníquese con Atención al Cliente o consulte el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de Cobertura</i>.</p>	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
<p>Necesita ayuda para vivir en su casa (continúa en la siguiente página)</p>	Servicios de salud en el hogar	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de agarre	\$0	Si necesita asistencia adicional en el hogar, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora trabajará con usted para que acceda a servicios de asistencia en el hogar y recursos de apoyo comunitario que le presten más servicios para mantener su salud y seguridad en casa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Salud diurna para adultos, Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	Si necesita servicios CBAS o de salud diurna para adultos, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora le ayudará a acceder a los servicios que necesita.
	Servicios de habilitación de día	\$0	
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de salud en el hogar o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Si necesita servicios de asistencia en el hogar, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora le ayudará a solicitar servicios de asistencia en el hogar.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales	Servicios quiroprácticos	\$0 (por consulta hasta 12 consultas por año)	Los servicios cubiertos incluyen: • Exámenes inicial y posteriores • Visitas al consultorio y ajustes quiroprácticos • Terapias complementarias • Radiografías y pruebas de laboratorio (solo quiropráctica) Los beneficios se brindan a través de un contrato con American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans). Para obtener más información o para ubicar un proveedor participante de ASH Plans, puede llamar a los ASH Plans al (800) 678-9133, TTY: (877) 710-2746, de lunes a viernes, de 5:00 a.m. a 6:00 p.m. También puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield o usar la herramienta Buscar un médico en www.blueshieldca.com/find-a-doctor para ubicar un proveedor participante de ASH Plans.
Servicios adicionales (continuación)	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Muestre a su proveedor o farmacéutico sus tarjetas de identificación de beneficiario de Blue Shield TotalDual Plan y Medi-Cal. Algunos suministros pueden requerir aprobación previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Entrega de comidas a domicilio	\$0	<p>Cuando se le dé de alta de una estadía en un hospital o en un hospital de enfermería, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 comidas y 10 refrigerios por alta • Las comidas y refrigerios se dividirán en hasta tres entregas separadas según sea necesario • La cobertura está limitada a dos altas por año. Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita.
Servicios adicionales (continuación)	NurseHelp 24/7	\$0	<p>Tenga un diálogo en línea confidencial personal con un/a enfermero/a titulado/a, las 24 horas del día. Cuando tenga una inquietud médica, una llamada a nuestra línea directa gratuita lo pondrá en contacto con un/a enfermero/a titulado/a que escuchará sus inquietudes y le ayudará a encontrar una solución.</p> <p>Llame al 1-877-304-0504 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Sistema de respuesta de emergencia personal (PERS): un sistema de monitoreo de alerta médica que brinda acceso a ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con solo presionar un botón. Sus beneficios PERS son proporcionados por LifeStation®.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Un sistema de respuesta de emergencia personal • Un sistema doméstico o dispositivo móvil con GPS/Wi-Fi y detección de caídas, el que usted prefiera • Monitoreo mensual • Cargadores y cables necesarios
	Servicios de prótesis	\$0	
	Radioterapia	\$0	
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	
	SilverSneakers Fitness	\$0	
Servicios adicionales (continuación)	Cobertura de atención de emergencia/urgencia en todo el mundo	Coseguro del 20% para cobertura de emergencia en todo el mundo (el coseguro no se aplica si es admitido en el hospital dentro del plazo de un día por la misma condición)	No existe un límite anual combinado para servicios cubiertos de atención médica de emergencia o atención médica de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

El resumen de beneficios de arriba se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para acceder a una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer la *Evidencia de Cobertura* de Blue Shield TotalDual Plan. Si no tiene una *Evidencia de Cobertura*, llame a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para solicitar una. Si tiene preguntas, también puede llamar a Atención al Cliente o visitar www.blueshieldca.com/medicare.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual Plan

Hay algunos servicios que puede recibir que no están cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan pero están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llamar a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para informarse sobre estos servicios.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Medi-Cal Dental Medi-Cal (a través del Programa Medi-Cal Dental) cubre algunos servicios odontológicos. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios odontológicos, llame al Programa Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del Programa Medi-Cal Dental en https://www.dental.dhcs.ca.gov o https://smilecalifornia.org.</p> <p>Medi-Cal Dental Fee-for-Service está disponible para los miembros de Medi-Cal en <i>todos los condados excepto Sacramento y San Mateo, y algunos miembros en el condado de Los Ángeles</i>. Para obtener más información, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite el sitio web smilecalifornia.org/.</p> <p>Los miembros de Medi-Cal también pueden seleccionar e inscribirse voluntariamente en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal Dental únicamente en el condado de Los Ángeles. Para obtener más información, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite el sitio web smilecalifornia.org/.</p> <p>Access Dental Plan Teléfono: (888) 414-4110 TTY/TDD: (877) 688-9891 Correo electrónico: LAPHPMember@premierlife.com Web: sitio web de Access Dental Plan</p> <p>Health Net Dental Teléfono: (800) 977-7307 TTY/TDD: (800) 735-2922 Web: sitio web de Health Net Dental</p> <p>Liberty Dental Plan Teléfono: (888) 703-6999 TTY/TDD: (800) 430-7077 Correo electrónico: info@libertydentalplan.com Web: sitio web de Liberty Dental Plan</p>	<p>\$0</p> <p>Los costos de los servicios de Medi-Cal Dental dependen de si un miembro es responsable de una parte del costo o no es responsable de una parte del costo.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS)</p> <p>El programa IHSS ayudará a pagar servicios que se le presten para que pueda quedarse en su propio hogar sin correr riesgos. Para ser elegible, debe tener 65 años de edad o más, tener una discapacidad o ceguera. Los niños con discapacidad también pueden llegar a ser elegibles para IHSS. IHSS se considera una alternativa a la atención fuera del hogar, como residencias de reposo o centros de pensión y cuidados.</p> <p>Los tipos de servicios que se pueden autorizar a través del IHSS son limpieza del hogar, preparación de comidas, lavandería, compra de comestibles, servicios de cuidado personal (como cuidado de los intestinos y la vejiga, baño, arreglo personal y servicios paramédicos), acompañamiento a citas médicas y supervisión protectora para personas con discapacidad mental. Comuníquese con Atención al Cliente o los</p>	\$0
<p>Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP)</p> <p>La Exención del Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP) proporciona Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) a personas elegibles para Medi-Cal que tienen 65 años o más y tienen una discapacidad como una alternativa a que se las asigne a un centro de enfermería. La exención de MSSP permite que las personas permanezcan seguras en sus hogares. Comuníquese con Atención al Cliente o los coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan</p>	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Salud mental especializada (SMH)</p> <p>Algunos servicios de salud mental son prestados por planes de salud mental del condado en lugar de Blue Shield. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de MediCal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.</p>	\$0
<p>Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias (SUD)</p> <p>El condado presta servicios para trastornos por uso de sustancias a miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los miembros identificados para servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias son derivados al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para buscar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx.</p>	\$0
<p>Centros regionales</p> <p>Los centros regionales son corporaciones privadas sin fines de lucro que tienen un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo para brindar o coordinar servicios y recursos de apoyo para personas con discapacidades del desarrollo. Tienen oficinas en todo California para proporcionar recursos locales para ayudar a encontrar y acceder a los muchos servicios disponibles para estas personas y sus familias. California tiene 21 centros regionales con más de 40 oficinas ubicadas en todo el estado que atienden a personas con discapacidades del desarrollo y sus familias. Para acceder al Directorio de Centros Regionales, vaya a este sitio web: www.dds.ca.gov.</p>	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal RX</p> <p>Algunos medicamentos recetados proporcionados por una farmacia o un proveedor están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de pago por servicio de Medi-Cal. A veces, se necesita un medicamento y no está en la Lista de medicamentos bajo contrato. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes de que se puedan surtir en la farmacia. Medi-Cal Rx evaluará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas. Para averiguar si un medicamento está en la Lista de medicamentos bajo contrato o para obtener una copia de la Lista de medicamentos bajo contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711), visite el sitio web de Medi-Cal Rx en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home.</p>	\$0
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Gestión de casos específicos	\$0
Alojamiento y comida en casa de reposo	\$0

E. Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llamar a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para conocer otros servicios excluidos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren

Servicios considerados no "razonables y médicamente necesarios", conforme a las normas de Medicare y Medi-Cal, a menos que los indiquemos como servicios cubiertos.	Tratamientos, artículos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan los cubra. Consulte el Capítulo 3 de su Manual para Miembros para obtener más información sobre estudios de investigación clínica. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que no están aceptados por la comunidad médica en general.
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario y Medicare lo pague.	Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
Enfermero/as de servicio privado	Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería, como teléfono o televisor.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Blue Shield TotalDual Plan, tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ninguna penalización. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la *Evidencia de Cobertura*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a que se le trate con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir servicios cubiertos sin preocuparse por su afección, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluyendo deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluyendo estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color de piel, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, en letra grande, braille o audio) sin cargo
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de proveedores de atención médica

- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Usar un proveedor de atención médica para mujeres sin una referencia
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar el costo o si están cubiertas
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja
 - Solicitar una segunda opinión. Blue Shield TotalDual Plan pagará el costo de su consulta para una segunda opinión
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada

- **Tiene derecho al acceso oportuno a una atención que no tenga barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes para ayudar con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información,** visite www.blueshieldca.com/medicare.

- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia
 - Utilizar un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario

- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de su expediente médico de una manera que pueda comprender y solicitar que se hagan cambios o correcciones a su expediente
 - Que su información personal de salud se mantenga privada

- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado; consulte la sección G a continuación.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores
 - Presentar una queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) o una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con dificultades de audición o del habla. En el sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) puede acceder a formularios de quejas, formularios de solicitud de Revisión Médica Independiente (IMR) e instrucciones disponibles en línea.
 - Solicitar al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica
 - Solicitar una Audiencia del Estado
 - Obtener una razón detallada de por qué se denegaron los servicios y solicitar copias gratuitas de toda la información utilizada para tomar la decisión

Para más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de Cobertura*. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711).

También puede llamar al defensor de los derechos del paciente especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m., o la Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado

Si tiene una queja o cree que Blue Shield TotalDual Plan denegó, retrasó o modificó indebidamente un servicio, llame a Atención al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711). Es posible que pueda apelar nuestra decisión..

Si tiene alguna pregunta sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la *Evidencia de Cobertura*. También puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711).

Comuníquese con el Departamento de Atención Médica Administrada de California para obtener ayuda gratuita. El DMHC es responsable de regular los planes de salud. El DMHC ayuda a las personas con apelaciones sobre servicios de Medi-Cal o problemas de facturación. El número de teléfono es 1-888-466-2219. Las personas sordas, con problemas de audición o del habla pueden usar el número TDD gratuito 1-877-688-9891.

H. Qué hacer si sospecha de un fraude

La mayoría de los profesionales de la salud y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Lamentablemente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si cree que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicio de Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan. El número de teléfono es 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información visite www.blueshieldca.com/medicare.
- O llame al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a Atención al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan:

1-800-452-4413

Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana.

Atención al Cliente también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: 711

Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana.

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield of California. Un/a enfermero/a escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. El número de la Línea de Enfermería de Blue Shield of California es:

(877) 304-0504

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: 711

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Este número es para personas que tienen problemas de audición o del habla.

Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a la línea de acceso y crisis del condado de Los Ángeles:

1-800-854-7771

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a la línea de acceso y crisis del condado de San Diego:

1-888-724-7240

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.

TTY: 711

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.