

Obtenga Respuestas a sus Preguntas con 1-800-MEDICARE



¿Tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare? ¡El 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) puede ayudar! Lea esta hoja de datos para averiguar cómo llamando al 1-800-MEDICARE puede ayudarle con sus preguntas de Medicare en inglés o español. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

¿Qué Debo Tener Listo Cuando Llamo al 1-800-MEDICARE?

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

- Si alguien llama en su nombre, el representante de servicio al cliente sólo puede hablar con la persona si usted da el permiso.
- Puede estar presente en el teléfono para dar el permiso, o debe llenar un formulario de permiso de antemano, y enviarlo por correo a Medicare. Puede obtener una copia de este formulario, llamado “Autorización de Medicare para Revelar Información Médica Personal”, visitando www.medicare.gov o llamando GRATIS al 1-800-MEDICARE. Llene el formulario y envíelo por correo a Medicare BCC, Written Authorization Dept., PO Box 1270, Lawrence, KS 66044.

¿Qué Necesito Saber si Llamo al 1-800-MEDICARE Sobre una Reclamación?

El 1-800-MEDICARE tiene representantes de servicio al cliente que se especializan en ciertos tipos de llamadas. Para asegurarse de que habla con el representante de servicio al cliente **apropiado** la **primera** vez, preste mucha atención a las instrucciones del sistema automatizado. Esto es especialmente importante si está llamando sobre una reclamación de Medicare.

- Usted debe decir “reclamación” si está llamando sobre lo siguiente:
 - Para un asunto con una reclamación de Medicare
 - Su Resumen de Medicare (MSN por su sigla en inglés)
 - Suministros y servicios médicos de Medicare que recibió

¿Qué Debo Tener Listo Cuando Llamo al 1-800-MEDICARE? (continuación)

- El sistema automatizado le preguntará por el tipo de reclamación por el cual está llamando. Usted puede decir “servicio médico”, “estadía en el hospital”, o “suministros médicos”. Si tiene su MSN, la caja de servicio al cliente (en la esquina derecha de la parte superior de la página 1 en su MSN) le dice el tipo de reclamación que debe pedir.
- Si está llamando sobre una reclamación, tenga la siguiente información disponible cuando hable con un representante de servicio al cliente:
 - Su MSN (si está disponible)
 - El nombre de su médico u proveedor
 - La fecha en que recibió el servicio
 - El tipo de servicio u suministro que recibió
 - La cantidad que ya pagó

¿Cuándo Debo Llamar a Alguien Diferente sobre mis Preguntas de Medicare?

El 1-800-MEDICARE puede responder muchas de sus preguntas Medicare, pero no todas.

- Si está inscrito en un **Plan Medicare Advantage** o un **Plan de Recetas Médicas** y tiene preguntas relacionadas con su plan, su inscripción, o los servicios prestados, llame al plan. El número de teléfono del plan se encuentra en su tarjeta de membresía u otros materiales que le han enviado.
- Si necesita inscribirse en la Parte A y/o la Parte B de Medicare o hacer cambios a su información personal (como su nombre, dirección, o para reportar una fecha de muerte), llame al **Seguro Social** al 1-800-772-1213 para recibir ayuda en inglés o español. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-800-325-0778.
- Si recibe beneficios de la **Junta de Retiro Ferroviario**, llame al 1-800-833-4455 con preguntas sobre los servicios médicos y facturas de la Parte B.

¿Cuándo Debo Llamar a Alguien Diferente sobre mis Preguntas de Medicare? (continuación)

- Si usted tiene un seguro que paga antes que Medicare (por ejemplo, si trabaja y tiene un seguro a través de su empleador), y ha hecho cambios a dicho seguro, llame al **Contratista de Coordinación de Beneficios** al 1-800-999-1118. Los usuarios con teléfono de texto (TTY) deben llamar al 1-800-318-8782.

Debe reportar cualquiera de los siguientes cambios:

- Su otro seguro está llegando a su fin (por ejemplo, deja de trabajar)
 - Su nuevo seguro (por ejemplo, empieza a trabajar)
 - Cualquier cambio a su seguro
- Llame a su **oficina Estatal de Asistencia Médica (Medicaid)** con sus preguntas sobre su cobertura Medicaid, si tiene ingreso limitado y recibe asistencia médica. Para obtener el número de su oficina Estatal de Asistencia Médica llame GRATIS al 1-800-MEDICARE y diga “Medicaid” en el sistema automatizado. O, visite www.medicare.gov y seleccione “Contacto Útiles”.

CENTROS DE SERVICIOS DE MEDICARE Y MEDICAID

