



Protéjase y Proteja a Medicare del fraude

Esta publicación oficial del gobierno le explica:

- Cómo protegerse y proteger a Medicare del fraude
- Cómo identificar e informar los errores de facturación y sus inquietudes
- Qué hacer si usted sospecha de un fraude a Medicare
- Cómo proteger su información personal



Contenido

- 4** **Introducción**
- 5** **Cómo identificar y reportar el fraude a Medicare**
- 9** **Protéjase del robo de identidad**
- 10** **Protéjase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare**
- 13** **Recursos adicionales contra el fraude**
- 14** **Consejos para prevenir el fraude a Medicare**

La información en este folleto describe el programa de Medicare en el momento en que este folleto se imprimió. Puede haber cambios después de la impresión. Visite Medicare.gov, o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener la información más actualizada. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Introducción

El fraude de Medicare y el robo de identidad pueden costar a los contribuyentes miles de millones de dólares cada año. El robo de identidad médica es cuando alguien roba o usa su información personal (como su nombre, número de seguro social o número de Medicare) para presentar reclamos fraudulentos a Medicare y otras aseguradoras de salud sin su permiso.



Medicare está trabajando para encontrar y prevenir el fraude y el abuso. Estamos trabajando más estrechamente con los proveedores de cuidado de la salud y mejorando la forma en que revisamos las reclamaciones de Medicare para detectar posible fraude en la facturación. Lea este folleto para aprender cómo usted puede ayudar a combatir y protegerse del fraude.

Cómo identificar y reportar el fraude a Medicare

Usted puede protegerse y proteger a Medicare del fraude fijándose si hay errores en las reclamaciones, buscando otros tipos de fraude y reportando cualquier cosa sospechosa a Medicare.

Revise las reclamaciones

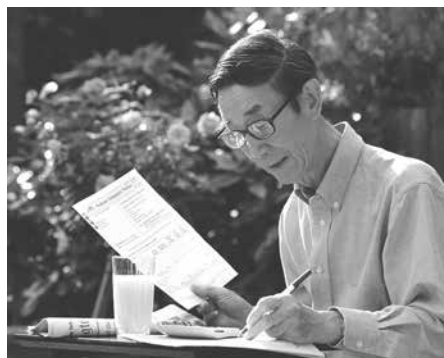
Cuando usted reciba los servicios médicos, anote las fechas y guarde los recibos y documentos que le entregue el proveedor para ver si hay errores. Compare dicha información con la que aparece en las reclamaciones procesadas por Medicare para asegurarse que no le cobren a Medicare por servicios o insumos que usted no recibió.

Una vez que Medicare haya procesado las reclamaciones de Medicare Original, usted puede revisarlas de tres maneras:

1. Fíjese en el Resumen de Medicare (MSN).
2. Visite MiMedicare.gov.
3. Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y use el sistema de voz automatizado. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Resumen de Medicare (MSN por su siglas en inglés)

Si usted está inscrito en el Medicare Original, revise su MSN. El MSN le muestra lo que ha cobrado el proveedor por los servicios, aparatos, artículos o el equipo y lo que pagó Medicare.



Revise cada aviso para asegurarse de que es correcto y que usted y Medicare no están pagando por servicios y artículos que no ha recibido. Si usted encuentra un error, vea la página 8 para conocer cómo reportarlo.

MiMedicare.gov

MiMedicare.gov es un servicio seguro y gratuito por Internet disponible para que usted acceda a su información personal de Medicare las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Usted no tiene que esperar hasta recibir el MSN para ver sus reclamaciones. Puede visitar MiMedicare.gov para monitorear sus reclamaciones o ver los resúmenes electrónicamente (eMSNs).

El sistema de voz automatizado 1-800-MEDICARE

El sistema de voz automatizado de Medicare le permite conseguir información sobre las reclamaciones del Medicare Original que



han sido procesadas durante los 12 últimos meses, sin tener que hablar con un representante de servicio al cliente. Simplemente llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y dé algunos datos clave. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

También puede serle útil para entender qué es lo que Medicare paga. Esta información está disponible en el manual “Medicare y Usted”. Si no tiene una copia, visite Medicare.gov/publications o llame al 1-800-MEDICARE.

Nota: Si piensa que le han facturado incorrectamente y conoce al proveedor, debe llamarlo primero para preguntar sobre el cargo. Su proveedor o sus empleados deben brindarle información para que entienda cuáles son los servicios e insumos que recibió. O, es posible que se den cuenta de que hubo un error en la facturación y que deben corregirlo. Tanto usted como Medicare se beneficiarán si se corrige el error.

Aprenda a detectar el fraude

Sospeche de los médicos, proveedores o suplidores que le dicen que:

- El equipo o servicio es gratuito, que no le costará nada y que solo necesitan su número de Medicare para su archivo
- Medicare desea que usted reciba el equipo o servicio
- Saben cómo hacer para que Medicare pague por el servicio o artículo
- Cuantos más exámenes le hagan, menos será lo que usted tenga que pagar

Sospeche de los médicos, proveedores o servicios que:

- No le cobran el copago sin haber verificado su capacidad de pago
- Ofrecen consultas “gratuitas” para los beneficiarios de Medicare
- Le cobran a Medicare servicios, suplementos o equipos que usted no recibió
- Incluyen en la reclamación un diagnóstico que no corresponde para que Medicare pague
- Le cobran a Medicare por exámenes que se le hicieron mientras estaba internado en el hospital o en las 72 horas de su admisión o del alta
- Dicen que son representantes de Medicare o una rama del gobierno federal
- Lo presionan o intimidan para venderle servicios o exámenes más caros o amenazan con retener los servicios
- Le ofrecen dinero o beneficios si usan sus servicios, se inscriben en su plan o les permite que usen su número de Medicare
- Comercializan sus productos a través de ventas telefónicas o puerta a puerta
- Ofrecen traslados no médicos o servicios de aseo del hogar como un servicio aprobado por Medicare
- Cobran por el cuidado de la salud en el hogar, para pacientes que no están confinados en sus hogares o los beneficiarios de Medicare que aún conducen sus automóviles
- Le dicen que hable con su médico para que le ordene un servicio, aparato o suministro que no necesita
- Le facturan a Medicare por una silla de ruedas o escúter que no necesita o para la que no es elegible o que no cumple con las especificaciones de Medicare

Errores y preocupaciones de informe

Si usted sospecha de un fraude a Medicare:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
- Llame a la línea especializada en fraudes de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-377-4950.
- Visite forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations para presentar un informe en línea.

Antes de presentar un informe, revise cuidadosamente los hechos, y tenga esta información a mano:

- Su nombre y número de Medicare (como aparece en su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare)
- El nombre del médico, proveedor o centro que usted piensa ha cometido fraude. Si es posible, también incluya cualquier número de identificación que pueda tener, como un número de proveedor o suplidor.

Si el fraude se relaciona con una demanda específica, debe tener esta información a mano:

- El servicio o artículo que usted está cuestionando
- La fecha en que el servicio o artículo se supone que fue dado o entregado
- La cantidad de pago aprobado y pagado por Medicare
- La fecha en su “Resumen de Medicare”
- La razón por la que cree que Medicare no debería haber pagado
- Cualquier otra información que usted tenga que demuestre por qué Medicare no debería haber pagado por un servicio o artículo

Si el fraude no está relacionado con una reclamación específica, debe tener esta información a mano:

- Una descripción de la actividad fraudulenta
- El lugar, fecha y hora en que ocurrió el incidente
- Cualquier otra información o evidencia que demuestre por qué piensa que el incidente es un fraude

Protéjase del robo de identidad

El robo de identidad ocurre cuando alguien usa su información personal sin su consentimiento para cometer un fraude u otro crimen. La información personal incluye: su nombre, su número del Seguro Social, número de Medicare, el de su tarjeta de crédito o de su cuenta bancaria.

Aquí hay algunas cosas que debe saber sobre la protección de su información personal:

- No comparta su número de Medicare u otra información personal con nadie que lo contacte por teléfono, correo electrónico o se acerque a usted en persona, a menos que les haya dado permiso por adelantado.
- Medicare, o algún representante de Medicare, solo llamará y solicitará información personal en estas situaciones:
 - Un plan de salud o de medicamentos de Medicare puede llamarlo si ya es miembro del plan. El agente que lo ayudó a unirse también puede llamarlo.
 - Un representante de servicio al cliente de 1-800-MEDICARE puede comunicarse con usted si usted lo llamó y dejó un mensaje o un representante dijo que alguien le devolvería la llamada.
- Solo brinde información personal como su número de Medicare a médicos, aseguradores que actúen en su nombre o personas de confianza en la comunidad que trabajen con Medicare, como su Programa Estatal de Asistencia con el Seguro Médico (SHIP).

Si alguien lo llama y le solicita su número de Medicare u otra información personal, cuelgue y llámenos al 1-800-MEDICARE.

Si sospecha del robo de identidad o cree que le ha dado su información personal a la persona equivocada, llame a la línea para robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-866-653-4261. Para conseguir más información sobre el robo de identidad visite consumer.gov/idtheft.

Aviso: Si pierde o le roban su tarjeta de Medicare o de Seguro Social o si necesita una nueva tarjeta del Seguro Social, visite socialsecurity.gov o llame al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-325-0778. Si recibe los beneficios de RRB llame al 1-877-772-5772 o visite rrb.gov.

Protégase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare

La información a continuación le ayudará a protegerse al tratar con las compañías privadas (aprobadas por Medicare) que le ofrecen los planes de Medicare.

Conozca el tipo de plan en el que se está inscribiendo

Usted tiene opciones en cómo obtener su cobertura de salud y medicamentos recetados a través de Medicare. Puede inscribirse en distintos tipos de planes entre los que se incluyen los planes Medicare Advantage (como los HMO o PPO) y los planes Medicare de medicamentos recetados. Medicare le ofrece información para que pueda compararlos y conocer cómo funcionan. Visite Medicare.gov o consulte el manual “Medicare y Usted” para más información.

Es importante que usted lea y entienda los documentos antes de firmarlos. Revise toda la información que se obtiene de un plan de Medicare cuidadosamente antes de inscribirse, y pida a un amigo o miembro de la familia que le explique cualquier cosa que usted no entiende.

Si necesita ayuda porque hay algo que no entiende, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Conozca las normas que deben cumplir los planes de Medicare cuando tratan de inscribirlo

Los planes Medicare **no** están autorizados a:

- Pedirle su número de Seguro Social, cuenta bancaria o tarjeta de crédito por teléfono. (Sin embargo, si usted solicita la Ayuda Adicional para pagar por la cobertura de sus recetas médicas, pueden llamarlo del plan para pedirle cualquier información que no haya puesto en su solicitud.)

- Ir a su casa sin haber sido invitado para venderle o recomendarle un producto de Medicare.
- Ofrecerle dinero en efectivo para que se inscriba en un plan o invitarlo a comer para venderle el plan.
- Inscribirlo en un plan Medicare de medicamentos recetados por teléfono, a menos que usted los haya llamado.
- Manipularlo para que escoja un plan en particular.
- Darle información incorrecta sobre el tipo de plan o usar calificativos para referirse a sus planes tales como “el mejor” “el que obtuvo la calificación más alta”.
- Solicitarle el pago por Internet o por teléfono. El plan debe enviarle una factura.
- Llamarlo a menos que usted ya sea miembro del plan. Si ya está inscrito, el agente que lo ayudó puede llamarlo.
- Venderle un producto que no esté relacionado con la salud, como un seguro de vida o anualidad, mientras le está tratando de vender un plan de Medicare.
- Hacer una cita para hablarle sobre sus planes a menos que usted acepte por escrito o por una charla telefónica grabada una cita para seguir discutiendo sobre los planes en cuestión. Durante la cita, solamente pueden hablar sobre los productos que a usted le interesen o quiera.
- Comercializar sus planes en las áreas donde usted está recibiendo servicios médicos, como el consultorio del hospital, la sala donde le hacen un examen o en el mostrador de la farmacia.
- Comercializar sus planes o inscribirlo durante un evento educativo, como una feria de la salud o un congreso sobre la salud.
- Si los planes usan agentes independientes o corredores para vender sus planes, deben tener una licencia del estado y los planes deben comunicarle el nombre de los agentes que los comercializan.
- Ofrecer un plan no aprobado por Medicare.
- Usar información falsa para engañarlo y hacer que se una a un plan de Medicare.

Informe de planes que no siguen las reglas

Si usted piensa que un plan no sigue estas reglas:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
- Comuníquese con el Programa Estatal de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP). Para obtener el número de teléfono de su estado, visite shiptacenter.org, o llame al 1-800-MEDICARE.

También puede llamar al 1-800-MEDICARE si:

- Cree que está inscrito en un plan Medicare sin su consentimiento.
- Cree que un plan de Medicare o un agente de seguros que representa un plan de Medicare le engañaron.
- Cree que un plan de Medicare puede romper las reglas.

Si usted está en un plan de recetas médicas o en un Plan Medicare Advantage y sospecha de fraude, llame a nuestro Contratista para la Integridad del Uso de los Medicamentos de Medicare (MEDIC) al 1-877-7SAFERX (1-877-772-3379).

Recursos adicionales contra el fraude

- Comuníquese con la Patrulla de las Personas Mayores (Senior Patrol, SMP en inglés) integrada por beneficiarios de la tercera edad, puede ayudarle. La SMP educa e insta a los beneficiarios de Medicare a participar activamente en la prevención y detección del fraude y el abuso. Hay un programa SMP en cada estado, el Distrito de Columbia, Guam, las Islas Vírgenes estadounidenses y Puerto Rico. Para más información visite smpresource.org, o llame al 1-877-808-2468. También puede llamar al 1-800-MEDICARE



(1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

- Visite Medicare.gov.
- Llame al 1-800-MEDICARE. Un representante de servicio al cliente puede responder a sus preguntas las 24 horas del día, 7 días a la semana.



Consejos para prevenir el fraude a Medicare

Lo que debe hacer

Proteja su número de Medicare (el que aparece en su tarjeta de Medicare) y su número del Seguro Social (el de su tarjeta). Trate a su tarjeta de Medicare tal y como haría con su tarjeta de crédito. No se lo diga a nadie excepto a su médico u otro proveedor de Medicare. Nunca divulgue su número de Medicare o Medicaid a cambio de equipo médico gratuito u otra oferta gratis. Los proveedores deshonestos usarán su número para conseguir pagos por servicios que nunca proveyeron.

Recuerde que nada es “gratis”. No acepte dinero o regalos a cambio de atención médica gratuita.

Haga preguntas. Usted tiene el derecho de saber todo lo relacionado con su atención médica incluido lo que se le factura a Medicare.

Aprenda sobre Medicare. Conozca sus derechos y lo que el proveedor puede y no puede cobrarle a Medicare. Lea el manual “Medicare y Usted”, o visite Medicare.gov para conocer más sobre sus derechos y los servicios cubiertos.

Use un almanaque para anotar sus citas médicas y los exámenes y radiografías que le hacen. Luego fíjese en el Resumen de Medicare para asegurarse que la información detallada sea correcta.

Desconfíe de los proveedores que le dicen que un artículo o servicio por lo general no será cubierto pero que ellos “saben cómo facturárselo a Medicare” para que lo pague.

Comprenda cómo trabaja el plan antes de inscribirse.

Controle la cantidad de píldoras que obtiene antes de retirarse del mostrador de la farmacia, para asegurarse de que le hayan dado el medicamento que corresponde (cantidad, genérico o de marca). Si no le han despachado el medicamento tal y como lo indica la receta, dígaselo al farmacéutico.

Denuncie su sospecha de fraude. Si desea saber a quién debe llamar, consulte la página 8.

Revise el Resumen de Medicare u otros estados de cuenta de su plan médico para detectar errores. Este aviso de pago le indica los servicios o insumos que se le cobraron a Medicare, lo que Medicare pagó y lo que le corresponde pagar a usted. Asegúrese de que no le hayan cobrado a Medicare por servicios o artículos que usted nunca recibió. Si estuvo internado en el hospital, fíjese si la fecha de admisión, la del alta y el diagnóstico que figura en el Resumen sean correctos.

Lo que NO debe hacer

No autorice a nadie, excepto a su médico u otro proveedor de Medicare a que revise su historial clínico o que le recomiende un servicio.

No le pida a su médico que ordene un servicio que usted no necesita. Ni se deje convencer por otra persona para ver a un médico para obtener un servicio que no necesita.

No acepte aparatos o artículos médicos de un vendedor puerta a puerta. Si alguien se presenta en su casa como si fuera un representante de Medicare o Medicaid, recuerde que estos programas no envían representantes a domicilio para vender productos o servicios.

No se deje influenciar por los avisos publicitarios sobre la salud. Muchas estaciones de radio o televisión no se interesan por su salud.

No le dé su número o su tarjeta de Medicare, o del Seguro Social a nadie excepto a su médico o a un proveedor de Medicare autorizado.

Aviso de Comunicaciones Accesibles

Para ayudar a garantizar que las personas incapacitadas tengan la misma oportunidad de participar en nuestros servicios, actividades, programas y otros beneficios, proporcionamos comunicaciones en formatos accesibles. Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) brindan ayuda y servicios auxiliares para facilitar la comunicación con personas incapacitadas. La ayuda auxiliar incluye materiales en Braille, CD de audio/datos, servicios de retransmisión y comunicaciones TTY. Si pide información en un formato accesible de CMS, no se verá perjudicado por el tiempo adicional necesario para proporcionarla. Esto significa que obtendrá tiempo adicional para realizar cualquier acción si hay un retraso en el cumplimiento de su pedido.

Para solicitar información sobre Medicare o el Mercado en un formato accesible, puede:

1. **Llamar:** Para Medicare: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) TTY: 1-877-486-2048
2. **Enviar un correo electrónico:** altformatrequest@cms.hhs.gov.
3. **Enviar un fax:** 1-844-530-3676.
4. **Enviar una carta:**

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid
Oficinas de Audiencias e Investigaciones (OHI)
7500 Security Boulevard, Mail Stop S1-13-25
Baltimore, MD 21244-1850
Atención: Personal de Recursos de Accesibilidad del Cliente

Su pedido debe incluir su nombre, número de teléfono, tipo de la información que necesita (si la conoce) y la dirección postal a donde debemos enviar los materiales. Podemos comunicarnos con usted para obtener más información.

Nota: Si está inscrito en un Plan de Medicamentos Recetados o Medicare Advantage, puede comunicarse con su plan para solicitar sus documentos en un formato accesible. Para Medicaid, comuníquese con su oficina estatal o local de Medicaid.

Aviso sobre la discriminación

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) no excluyen, niegan beneficios o discriminan contra ninguna persona por motivos de raza, color, origen nacional, incapacidad, sexo o edad en la admisión, participación o recibimiento de los servicios y beneficios bajo cualquiera de sus programas y actividades, ya sean realizadas por CMS directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la cual CMS se encarga de llevar a cabo sus programas y actividades.

Puede comunicarse con CMS de cualquiera de las formas incluidas en este aviso si tiene alguna inquietud sobre cómo obtener información en un formato que pueda usar.

También puede presentar una queja si considera que ha sido objeto de discriminación en un programa o actividad de CMS, incluyendo la posibilidad de tener problemas para obtener información en un formato accesible de cualquier plan Medicare Advantage, plan de medicamentos recetados de Medicare, oficina estatal o local de Medicaid o planes de salud calificados del Mercado. Hay tres formas de presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles:

1. **En línea en:** hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html.
2. **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. TTY: 1-800-537-7697.
3. **Por escrito:** Envíe información sobre su queja a:

Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

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

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid

7500 Security Blvd.
Baltimore, MD 21244-1850

Asunto oficial
Multa por uso privado, \$300

Producto de CMS No. 10111-S
Revisado en noviembre de 2019

Para obtener este folleto español,
llame GRATIS al 1-800-MEDICARE
(1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben
llamar al 1-877-486-2048.



Pagado por el Departamento de Salud y
Servicios Humanos.