

Protegiéndose del fraude

Este folleto explica:

- Cómo protegerse del fraude
- Cómo identificar y reportar errores e inquietudes de facturación
- Qué hacer si sospecha de fraude a Medicare
- Cómo proteger su información personal

es.Medicare.gov



Medicare

Tabla de contenidos

- Fraude y abuso de Medicare1**
 - Cómo detectar un fraude contra Medicare 2
 - Otros tipos de fraude a Medicare 2
 - Cómo denunciar un fraude a Medicare 3
 - Protéjase del robo de identidad 4
 - Comprenda el tipo de plan de Medicare al que se inscribe 5
 - Conozca las reglas que deben seguir los planes de Medicare 5
 - Más recursos 7
 - Consejos para ayudar a prevenir el fraude a Medicare 7
- Comunicaciones Accesibles de CMS..... 9**
- Aviso sobre la discriminación10**





Fraude y abuso de Medicare

El fraude a Medicare y el robo de identidad médica pueden costar a los contribuyentes miles de millones de dólares cada año. El robo de identidad médica ocurre 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 estrechamente con los proveedores de atención médica para encontrar y prevenir fraudes y abusos.

Cómo detectar un fraude contra Medicare

Protéjase del fraude revisando sus reclamaciones de Medicare en busca de errores y reportando cualquier cosa sospechosa a Medicare.

Revise sus reclamaciones de Medicare para ver si hay errores

Cuando recibe servicios de atención médica, puede ser útil registrar las fechas en un calendario y guardar los recibos y estados de cuenta que recibe de los proveedores para verificar si hay errores. Compare esta información con las reclamaciones que Medicare procesó para asegurarse de que usted o Medicare no será facturado por cualquier prueba, artículo o servicio que no haya recibido.

Si tiene Medicare Original, puede:

- **Consultar su Resumen de Medicare (MSN):** Este aviso muestra los servicios, suministros o equipos de atención médica que recibió, lo que le cobraron y cuánto pagó Medicare. Revise cada aviso que reciba para verificar su exactitud y asegurarse de que usted y Medicare no se le facturó nada que usted no haya recibido. Si ve un cargo que puede ser incorrecto, vaya a página 3 para aprender cómo denunciarlo.
- **Use su cuenta segura de Medicare:** No tiene que esperar a que su MSN vea sus reclamaciones de Medicare. Simplemente inicie sesión (o cree) su cuenta de Medicare en es.Medicare.gov para realizar un seguimiento de sus reclamaciones de Medicare o inscribirse en Medicare electrónico
- Su cuenta de Medicare es gratuita y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudarlo a acceder a su información personal relacionada con Medicare
- **Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227):** puede utilizar el sistema telefónico automatizado de Medicare para obtener información sobre sus reclamos de Medicare Original que se procesaron en los últimos 12 meses. También puede hablar o chatear en vivo con una persona, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto algunos días festivos federales). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Si tiene un plan Medicare Advantage u otro plan de salud de Medicare, consulte los estados de cuenta que recibe de su plan. También es útil comprender lo que cubre Medicare. Puede encontrar esta información en su manual “Medicare y usted”. Si no tiene una copia, visite es.Medicare.gov/medicare-and-you o llame al 1-800-MEDICARE. Para obtener más información sobre la cobertura, visite es.Medicare.gov/coverage.

Nota: Si cree que un cargo es incorrecto y conoce al proveedor, es posible que desee llamar a su oficina para preguntar sobre el cargo. Su proveedor o su personal pueden darle información que le ayude a comprender mejor los servicios o suministros que recibió. También, pueden encontrar un error que deba corregirse.

Otros tipos de fraude a Medicare

Desconfíe de cualquier persona que le diga:

- El equipo o servicio es gratuito y solo necesitan su número de Medicare para sus registros

- Medicare quiere que usted tenga el artículo o servicio
- Saben cómo conseguir que Medicare pague el artículo o servicio.
- Cuantas más pruebas proporcionen, más baratas serán

Sospeche de proveedores, suministradores o instalaciones que:

- No cobre copagos sin verificar su capacidad de pago
- Anuncie consultas “gratuitas” para personas con Medicare
- Facturan a Medicare por servicios, suministros o equipos que no recibió
- Ponen el diagnóstico equivocado en el reclamo.
- Facturan a Medicare por las pruebas que se hizo como paciente hospitalizado o dentro de las 72 horas posteriores a su admisión o alta
- Afirman que representan a Medicare o un departamento del gobierno federal.
- Usan tácticas de presión o miedo para venderle servicios médicos o pruebas de diagnóstico de alto precio o amenazar con retener los servicios.
- Ofrecen dinero o sobornos para que use sus servicios, se inscriba en su plan o les permita usar su número de Medicare
- Utilizan llamadas telefónicas y ventas puerta a puerta como herramientas de mercadeo.
- Ofrecen transporte no médico, como viajes al supermercado o servicio de limpieza como servicios aprobados por Medicare
- Facturan los servicios de atención médica en el hogar para pacientes que no están confinados en su hogar, o para pacientes de Medicare que aún conducen un automóvil
- Piden que se comunique con su médico y piden un servicio, suministro o equipo que no necesita
- Facturan a Medicare por un aparato ortopédico para la espalda u otros dispositivos ortopédicos, una silla de ruedas o un scooter eléctrico o pruebas genéticas que no necesita

Cómo denunciar un fraude a Medicare

Si 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 directa de fraude 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.
- Visita tips.oig.hhs.gov para presentar una queja en línea.
- Si tiene un plan Medicare Advantage o un plan de medicamentos de Medicare, también puede llamar al Contratista de Integridad de Medicamentos de Medicare (I-MEDIC) al 1-877-7SAFERX (1-877-772-3379).

Antes de presentar una queja, tenga a mano esta información:

- Su nombre y número de Medicare (tal como figuran en su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare)
- El nombre del médico, proveedor o centro que cree que cometió fraude. Si es posible, incluya también cualquier información de identificación sobre ellos que pueda tener.

Si el fraude a Medicare está relacionado con un reclamo específico, tenga a mano esta información:

- El servicio o artículo que estás cuestionando.
- La fecha en que supuestamente recibiste el servicio o artículo.
- La cantidad que Medicare aprobó y pagó.
- La fecha de su Resumen de Medicare (MSN) o reclamo.
- La razón por la que cree que Medicare no debería haber pagado.
- Cualquier otra información que tenga que demuestre por qué Medicare no debería haber pagado por un servicio o artículo.

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

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

Protéjase del robo de identidad

El robo de identidad es un delito grave que ocurre cuando alguien usa su información personal sin su permiso para cometer fraude u otros delitos. La información personal incluye cosas como su nombre y sus números de Seguro Social, Medicare o tarjetas de crédito.

Proteja su información personal:

- No comparta su número de Medicare u otra información personal con nadie que se comunique con usted por teléfono, correo electrónico o se acerque a usted en persona, a menos que usted les haya dado permiso con anticipación
- Medicare, o alguien en representación de Medicare, lo llamará y le pedirá información personal solo en ciertas situaciones:
 - Un plan de salud o de medicamentos de Medicare puede llamarlo si ya es miembro del plan. El agente que lo ayudó a inscribirse también puede llamarlo.
 - Un representante de servicio al cliente del 1-800-MEDICARE puede llamarlo si ha llamado y dejado un mensaje o si un representante dijo que alguien le devolvería la llamada.
 - Si presentó una denuncia de sospecha de fraude, es posible que reciba una llamada de alguien que represente a Medicare para dar seguimiento a la investigación.

- Solo proporcione información personal (como su número de Medicare) a médicos, aseguradoras que actúen en su nombre o personas de confianza en la comunidad que trabajen con Medicare (como su Programa Estatal de Asistencia de Seguro de Salud o SHIP)

Tenga cuidado con las personas que hacen llamadas no solicitadas. Si alguien que no conoce lo llama y le pide su número de Medicare u otra información personal, cuelgue y llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048

Llame al 1-800-MEDICARE si pierde su tarjeta de Medicare o si cree que otra persona está usando su número de Medicare. Si es su tarjeta de Seguro Social, visite [SSA.gov/es/number-card/replace-card](https://www.ssa.gov/es/number-card/replace-card). Si recibe beneficios de la Junta de Jubilación Ferroviaria, visite [rrb.gov](https://www.rrb.gov) o llame al 1-877-772-5772.

Nota: Si cree que le dio su información personal a alguien que no debería haberlo hecho, llame a la línea directa de 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. Visite [ftc.gobierno/robo de identidad](https://www.ftc.gov/gobierno/robo-de-identidad) para obtener más información sobre el robo de identidad y presentar una denuncia.

Comprenda el tipo de plan de Medicare al que se inscribe

Puede inscribirse en diferentes tipos de planes de Medicare, incluidos los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos de Medicare. Visite [es.Medicare.gov](https://www.es.Medicare.gov) o consulte su manual “Medicare y usted” para obtener más información.

Es importante que lea y comprenda los documentos antes de firmarlos. Revise cuidadosamente cualquier información que obtenga de un plan de Medicare antes de inscribirse y pídale a un amigo o familiar que le explique cualquier cosa que no entienda.

Si aún necesita ayuda, llame al plan o al 1-800-MEDICARE

Conozca las reglas que deben seguir los planes de Medicare

Los planes de Medicare **no** pueden:

- Pedir su número de Seguro Social, número de cuenta bancaria o información de tarjeta de crédito por teléfono (sin embargo, si solicitó Ayuda Adicional para pagar la cobertura de medicamentos de Medicare (Parte D), alguien del plan puede comunicarse con usted si falta alguna información en su solicitud).
- Ir a su casa sin ser invitado para vender o promocionar cualquier producto relacionado con Medicare.
- Ofrecerle dinero en efectivo para unirse a su plan o darle comidas gratis mientras le promocionamos.
- Inscribirlo en un plan de medicamentos de Medicare por teléfono, a menos que los llame.

- Orientarlo hacia un plan particular.
- Comunicar información incorrecta sobre su tipo de plan o utilizar declaraciones que no estén comprobadas, como que su plan es “el mejor” o el “mejor clasificado.”
- Solicitarle el pago por teléfono, Internet o en persona. El plan debe enviarle una factura.
- Llamarlo, a menos que ya sea miembro del plan. Si es miembro, el agente que lo ayudó a unirse puede llamarlo.
- Venderle un producto no relacionado con la salud, como una anualidad o una póliza de seguro de vida, mientras intenta venderle un plan de salud o un plan de medicamentos de Medicare.
- Programar una cita para informarle sobre su plan, a menos que esté de acuerdo por escrito o mediante una conversación telefónica grabada para obtener más información sobre los productos que se están discutiendo. Durante la cita, solo pueden intentar venderle los productos sobre los que usted acordó escuchar.
- Hablar con usted sobre su plan en ciertas áreas donde recibe atención médica, como una sala de exámenes, la habitación de un paciente en un hospital o el mostrador de la farmacia.
- Comercializar sus planes o inscribalo durante un evento educativo, como una feria o conferencia de salud.
- Ofrecerle un plan de Medicare no aprobado.
- Usar información falsa para engañarlo y pedirle que se inscriba en un plan de Medicare.
- Si los planes utilizan agentes y corredores independientes para vender sus planes, deben tener licencia estatal y el plan debe informar al estado qué agentes están vendiendo sus planes.

Si cree que un plan no sigue estas reglas, puede:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
- Comuníquese con su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros Médicos (SHIP). Visite shiphelp.org o llame al 1-800-MEDICARE para obtener el número de teléfono del SHIP de su estado.

También puede llamar al 1-800-MEDICARE si:

- Cree que estaba inscrito en un plan de Medicare sin su consentimiento.
- Cree que un plan de Medicare o un agente de seguros que representa un plan de Medicare lo engañó.

Si tiene un plan de medicamentos de Medicare o un plan de salud de Medicare y sospecha de fraude, llame al Contratista de Integridad de Medicamentos de Medicare (I-MEDIC) al 1-877-7SAFERX (1-877-772-3379).

Más recursos

- Comuníquese con Patrullas de las Personas Mayores (Senior Medicare Patrol, SMP en inglés) para obtener más información sobre el fraude. El programa SMP educa y capacita a las personas con Medicare para que asuman un papel activo en la atención médica que reciben, incluida la detección y prevención de fraudes y abusos en la atención médica. Para obtener más información, o para encontrar su programa SMP local, visite smpresource.org 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 es.Medicare.gov/fraud

Consejos para ayudar a prevenir el fraude a Medicare

Lo que debe hacer

Proteja su número de Medicare (en su tarjeta de Medicare) y su número de Seguro Social (en su tarjeta de Seguro Social). Trate su tarjeta de Medicare como si fuera una tarjeta de crédito. Nunca lo dé, excepto a su médico u otro proveedor de Medicare. Nunca dé su número de Medicare a cambio de equipo médico gratuito o cualquier otra oferta gratuita. Los proveedores deshonestos usarán sus números para obtener el pago por servicios que nunca prestaron.

Recuerde que nada es nunca “gratis”. No acepte ofertas de dinero o regalos para recibir atención médica gratuita.

Usted tiene derecho a saber todo acerca de su atención médica, incluyendo los costos facturados a Medicare.

Infórmese sobre Medicare. Conozca sus derechos y sepa lo que un proveedor puede y no puede facturar a Medicare. Lea su manual “Medicare y usted” o visite es.Medicare.gov/basics/your-medicare-rights para obtener más información sobre sus derechos.

Use un calendario para registrar todas las citas con su médico y las pruebas o radiografías que se hizo. Luego, revise sus estados de cuenta de Medicare cuidadosamente para asegurarse de que todos los detalles sean correctos.

Tenga cuidado con los proveedores que le dicen que el artículo o servicio generalmente no está cubierto, pero que “saben cómo facturar a Medicare” para que Medicare pague.

Asegúrese de comprender cómo funciona un plan de salud o de medicamentos de Medicare antes de inscribirse.

Siempre revise sus medicamentos antes de salir de la farmacia para asegurarse de que obtuvo el medicamento correcto, incluso si es un medicamento de marca o genérico, y la cantidad total. Si no recibe su receta completa, informe el problema al farmacéutico

Informe los casos sospechosos de fraude. Vaya a página 3 para saber a quién llamar.

Debe revisar su Resumen de Medicare (MSN) (si tiene Medicare Original) o los estados de reclamos de su plan de Medicare para detectar errores. Estos avisos muestran los servicios o suministros se facturaron a Medicare, lo que Medicare pagó y lo que usted debe. Asegúrese de que a usted y a Medicare no se les facturen servicios de atención médica o suministros y equipos médicos que usted no recibió. Si pasa tiempo en un hospital, asegúrese de que la fecha de admisión, la fecha de alta y el diagnóstico en su factura sean correctos.

Lo que no se debe hacer

NO permita que nadie, excepto su médico u otros proveedores de Medicare, revise sus registros médicos ni le recomiende servicios.

NO se comunique con su médico para solicitar un servicio que no necesita. No permita que nadie lo convenza de que consulte a un médico para recibir atención o servicios que no necesita.

NO acepte ningún material médico que no espere, que su médico no le haya recetado o que reciba de alguien que no conoce. Si alguien llama a su puerta diciendo ser de Medicare o Medicaid, recuerde que Medicare y Medicaid no envían representantes a su casa para vender productos o servicios.

NO se deje influenciar por anuncios de televisión, Internet y radio sobre su salud.

NO le dé su tarjeta de Medicare, su número de Medicare, su tarjeta de Seguro Social o su número de Seguro Social a nadie excepto a su médico u otro proveedor de Medicare de confianza.

NO dé su número de Medicare a cambio de equipo médico gratuito o cualquier otra oferta gratuita. Los proveedores deshonestos usarán sus números para obtener el pago de servicios que nunca prestaron.

Comunicaciones Accesibles de CMS

Medicare brinda ayuda y servicios auxiliares gratuitos, como publicaciones, documentos y comunicaciones, en braille, letra grande, CD de datos/audio, servicios de retransmisión y comunicaciones TTY. Si solicita información en un formato accesible de CMS, no estará en desventaja por el tiempo adicional necesario para proporcionarla. Esto significa que obtendrá tiempo adicional para tomar cualquier medida 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

Para el Mercado: 1-800-318-2596

TTY: 1-855-889-4325

2. Envíenos un correo electrónico: altformatrequest@cms.hhs.gov

3. Envíenos un fax: 1-844-530-3676

4. Enviar una carta a:

Centros de Servicios & Medicaid de Medicare

Offices of Hearings and Inquiries (OHI)

7500 Security Boulevard, Mail Stop DO-01-20

Baltimore, MD 21244-1850

ATTN: Customer Accessibility Resource Staff (CARS)

Su solicitud debe incluir su nombre, número de teléfono, tipo de información que necesita (si la conoce) y la dirección postal a la que debemos enviar los materiales. Es posible que nos comuniquemos con usted para solicitarle información adicional.

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

Aviso sobre la discriminación

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) no excluyen, no niegan beneficios ni discriminan de manera alguna a ninguna persona por su raza, color, origen, incapacidad, sexo (incluyendo orientación sexual o identidad de género) o edad para la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios de cualquiera de sus programas y actividades, sean estos realizados por los CMS directamente o a través de un contratista de cualquier otra entidad con el que los CMS coordinen la realización de sus programas y actividades.

Puede comunicarse con CMS de cualquiera de las maneras incluidas en este aviso si tiene alguna duda sobre cómo obtener información en un formato que pueda utilizar.

También puede presentar una queja si cree que ha sido objeto de discriminación en un programa o actividad de CMS, incluyendo problemas para obtener información en un formato accesible de cualquier plan Medicare Advantage, plan de medicamentos 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:

1. En línea:

[HHS.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html](https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html)

2. Por teléfono:

Llame 1-800-368-1019.

Usuarios TTY pueden llamar 1-800-537-7697.

3. Por escrito: Envíe información sobre su queja a:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
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
Penalidad por uso privado, \$300

¿Necesita una copia de este folleto en inglés?

Para obtener una copia gratuita de esta publicación en español, visite es.Medicare.gov o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Esta publicación está disponible en inglés. Para obtener una copia gratuita, visite es.Medicare.gov o llame al 1-800-MEDICARE.



Medicare

La información contenida en este folleto describe el programa de Medicare al momento de su impresión. Pueden surgir cambios después de la impresión. Visite [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov) o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para la información más actualizada. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

“Protéjase contra el fraude” no es un documento legal. Las pautas legales oficiales del programa de Medicare están descritas en las leyes, regulaciones y disposiciones correspondientes.

Tiene derecho a obtener información de Medicare en un formato accesible, como letra grande, braille o audio. También tiene derecho a presentar una queja si cree que ha sido discriminado. Visite es.Medicare.gov/about-us/accessibility-nondiscrimination-notice, o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener más información. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Este producto fue financiado con dinero de los contribuyentes de los Estados Unidos.