



# Molina Dual Options

## Medicare-Medicaid Plan

### 2021 | Aviso anual de cambios

#### **South Carolina H2533-001**

Sirviendo a los condados de Abbeville, Aiken, Allendale, Anderson, Bamberg, Barnwell, Berkeley, Calhoun, Charleston, Cherokee, Chester, Chesterfield, Clarendon, Colleton, Dillon, Edgefield, Fairfield, Florence, Georgetown, Greenville, Greenwood, Hampton, Jasper, Kershaw, Laurens, Lee, Lexington, Marion, Marlboro, McCormick, Newberry, Oconee, Orangeburg, Pickens, Richland, Saluda, Spartanburg, Union, Williamsburg

**Molina Dual Options Medicare-Medicaid ofrecido por Molina Healthcare**

## ***AVISO ANUAL DE CAMBIOS PARA 2021***

---

### **Introducción**

Actualmente se encuentra inscrito en calidad de miembro de Molina Dual Options. El próximo año habrá algunos cambios en los beneficios, la cobertura y las normas del plan. Este documento le informa sobre los cambios y dónde encontrar más información respecto a ellos. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del Miembro*.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

## Índice

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| <b>A.</b> | Exenciones de responsabilidad .....  | 3  |
| <b>B.</b> | Revise su cobertura Medicare y Medicaid para el próximo año .....  | 3  |
|           | B1: Recursos adicionales .....   | 4  |
|           | B2: Información sobre Molina Dual Options .....  | 4  |
|           | B3: Cosas importantes para hacer: .....  | 4  |
| <b>C.</b> | Cambios en los proveedores y farmacias de la red .....   | 5  |
| <b>D.</b> | Cambios en los beneficios para el año próximo .....  | 7  |
|           | D1: Cambios en los beneficios para servicios médicos .....   | 7  |
|           | D2: Cambios en la cobertura de medicamentos recetados .....  | 9  |
| <b>E.</b> | Cómo elegir un plan .....  | 10 |
|           | E1: Cómo permanecer en su plan .....   | 10 |
|           | E2: Cómo cambiar de plan .....   | 11 |
| <b>F.</b> | Cómo recibir ayuda .....   | 14 |
|           | F1: Cómo obtener ayuda de Molina Dual Options .....  | 14 |
|           | F2: Puede obtener ayuda del agente de inscripción del estado, South Carolina Healthy Connections Choices ..... | 14 |
|           | F3: Cómo obtener ayuda de la Protección de Healthy Connections Prime .....                                     | 14 |
|           | F4: Cómo obtener ayuda del Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP) .....                        | 15 |
|           | F5: Cómo obtener ayuda de Medicare .....   | 15 |
|           | F6: Cómo obtener ayuda de Healthy Connections Medicaid .....   | 15 |

---

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



## A. Exenciones de responsabilidad

- ❖ El Molina Dual Options (plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y South Carolina Healthy Connections Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- ❖ Molina Healthcare cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, experiencia de reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica.

---

## B. Revise su cobertura Medicare y Medicaid para el próximo año

Es importante que revise su cobertura ahora para asegurarse de que satisfaga sus necesidades el próximo año. Si no satisface sus necesidades, es posible que pueda abandonar el plan. Vea la sección E2 para obtener más información.

Si se retira de nuestro plan, seguirá estando en los programas de Medicare y Healthy Connections Medicaid, siempre que siga siendo elegible.

- Si se retira de nuestro plan, puede elegir entre inscribirse en otro Medicare-Medicaid Plan o puede volver a recibir sus servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid de forma independiente.
- Si no quiere inscribirse en un Medicare-Medicaid Plan diferente, podrá optar cómo recibir sus beneficios de Medicare (vaya a la página 8 para visualizar sus opciones).



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

## B1: Recursos adicionales

- **ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (855) 735-5831, servicio TTY al 711, los 7 días a la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. La llamada es gratuita.
- Puede solicitar este documento sin costo alguno en otros formatos, como en sistema Braille, audio o en letras grandes. Llame al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.
- Usted puede pedir que siempre le enviemos información en el idioma o formato que necesite. Esto se llama una solicitud permanente. Haremos un seguimiento de su solicitud permanente de modo que usted no necesite hacer solicitudes separadas cada vez que le enviemos información. Para obtener este documento en un idioma distinto del inglés, póngase en contacto con el Estado al (888) 549-0820, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local para actualizar su registro con el idioma preferido. Para obtener este documento en un formato alternativo, póngase en contacto con Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana de 9:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Un representante puede ayudarle a realizar o cambiar una solicitud permanente. También puede ponerse en contacto con su coordinador de cuidados para obtener ayuda sobre las solicitudes permanentes.

## B2: Información sobre Molina Dual Options

- Molina Dual Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y con South Carolina Healthy Connections Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- La cobertura conforme al plan Molina Dual Options es una cobertura médica apta denominada “cobertura esencial mínima”. Cumple con los requisitos de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA). Visite el sitio web del Servicio de impuestos internos (IRS) en [www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](http://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families) para obtener más información sobre los requisitos de la responsabilidad compartida individual.
- El plan Molina Dual Options es ofrecido por Molina Healthcare. Cuando en este *Aviso anual de cambios* se mencionen las palabras “nosotros”, “nos” o “nuestro”, se hace referencia a Molina Healthcare. Los términos “el plan” o “nuestro plan” se refieren a Molina Dual Options.

## B3: Cosas importantes para hacer:

- **Verifique si hay cambios en nuestros beneficios que puedan afectarlo.**
  - ¿Hay algún cambio que afecta los servicios que utiliza?
  - Es importante revisar los cambios en los beneficios para asegurarse de que sean útiles para usted el año próximo.

---

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



- Consulte la sección D para obtener información sobre los cambios en los beneficios de nuestro plan.
- **Verifique si hay cambios en nuestra cobertura de medicamentos recetados que puedan afectarlo.**
  - ¿Estarán cubiertos sus medicamentos? ¿Se encuentran en otra categoría? ¿Puede continuar usando las mismas farmacias?
  - Es importante que revise los cambios para asegurarse de que nuestra cobertura de medicamentos le rinda el próximo año.
  - Consulte la sección D para obtener información sobre los cambios a nuestra cobertura de medicamentos.
- **Verifique si sus proveedores y farmacias estarán en nuestra red el año próximo.**
  - ¿Sus médicos, incluidos los especialistas que usted ve regularmente, están en nuestra red? ¿Y su farmacia? ¿Hubo algún cambio en los hospitales u otros proveedores que usted utiliza?
  - Consulte la sección C para obtener información sobre nuestro Directorio de proveedores y farmacias.
- **Piense en los costos generales del plan.**
  - ¿En qué se parecen y diferencian los costos totales a otras opciones de cobertura?
- **Piense si está conforme con nuestro plan.**

**En caso de decidir permanecer con Molina Dual Options:**

Si desea permanecer con nosotros el próximo año, es fácil: no tiene que hacer nada. Si no hace ningún cambio, permanecerá inscrito automáticamente en nuestro plan.

**En caso de decidir cambiar de plan:**

Si decide que otra cobertura satisfará mejor sus necesidades, es posible que pueda cambiar de plan (consulte la sección E2 para obtener más información). Si se inscribe en un nuevo plan, su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. Consulte la sección E, página 8 para obtener más información sobre sus opciones.

---

## C. Cambios en los proveedores y farmacias de la red

Nuestras redes de proveedores y farmacias han cambiado para 2021.

Le recomendamos que **revise nuestro Directorio de proveedores y farmacias actual** para comprobar si sus proveedores o farmacias aún están en nuestra red. Puede encontrar un Directorio de proveedores y farmacias actualizado en nuestra página web que se encuentra al final de la página. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece al



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

final de la página para recibir información actualizada sobre proveedores o para pedirnos que le enviemos por correo un *Directorio de proveedores y farmacias*.

Es importante que sepa que también podemos realizar cambios en nuestra red durante el año. Si su proveedor abandona el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3 de su *Manual del Miembro*.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

## **D. Cambios en los beneficios para el año próximo**

### **D1: Cambios en los beneficios para servicios médicos**

Vamos a cambiar nuestra cobertura de determinados servicios médicos en el siguiente año. La siguiente tabla describe estos cambios.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



|  | 2020 (este año)  | 2021 (el próximo año)  |
|--|--|--|
| <b>Aparatos auditivos</b>  | El plan paga hasta <b>\$1,500.00</b> cada dos años para aparatos auditivos.                            | El plan paga hasta <b>\$1,500.00</b> cada año para aparatos auditivos.   |
| <b>Servicios dentales preventivos no cubiertos por Medicaid</b>    | Los servicios dentales preventivos no cubiertos por Medicaid <b>no</b> están cubiertos.                | El plan ofrece los siguientes servicios dentales preventivos cada año: exámenes bucales, limpiezas y tratamientos con fluoruro.<br><br>Los servicios dentales preventivos de valor añadido cubiertos por el plan son adicionales a lo que usted recibiría de su beneficio dental de Healthy Connections Medicaid.  |
| <b>Servicios dentales integrales no cubiertos por Medicaid.</b>    | Los servicios dentales integrales no cubiertos por Medicaid no están cubiertos.                        | El plan paga hasta <b>\$1,000</b> cada año por los siguientes servicios dentales integrales: servicios que no son de rutina, endodoncia, extracciones, prostodoncia, otra cirugía bucal/maxilofacial y otros servicios.<br><br>Los servicios dentales integrales de valor añadido cubiertos por el plan son adicionales a lo que usted recibiría de su beneficio dental de Healthy Connections Medicaid. |
| <b>Medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés)</b> | <b>No</b> está cubierto la tarjeta de débito/el precio minorista de medicamentos de venta libre (OTC). | Están cubiertos las tarjetas de débito/el precio minorista de medicamentos de venta libre (OTC).   |
| <b>Servicios de telemedicina</b>                                   | La telemedicina adicional <b>no</b> está cubierta.   | La telemedicina adicional está cubierta.   |

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



## D2: Cambios en la cobertura de medicamentos recetados

### Cambios en nuestra Lista de Medicamentos

Puede encontrar una Lista de Medicamentos Cubiertos actualizada en nuestra página web en [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals). También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para obtener información actualizada sobre los medicamentos o para pedirnos que le enviemos por correo una Lista de Medicamentos Cubiertos.

La *Lista de Medicamentos Cubiertos* también se denomina “Lista de Medicamentos”.

Hicimos cambios en nuestra Lista de Medicamentos, incluso cambios en medicamentos que cubrimos y cambios en restricciones que se aplican a nuestra cobertura de determinados medicamentos.

Revise la lista de medicamentos para **asegurarse de que los medicamentos que utiliza estén cubiertos el año próximo** y consulte si existirá alguna restricción.

Si se ve afectado por un cambio en la cobertura de medicamentos, le recomendamos:

- Pídale a su médico (u otro recetador) que busque un medicamento diferente que esté cubierto.
  - Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al número que figura al final de la página o comunicarse con su coordinador de cuidados para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica.
  - Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted.
- Hable con su médico (u otro recetador) y solicite al plan que haga una excepción para cubrir el medicamento.
  - Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta dentro de las 72 horas luego de recibir su solicitud (o la declaración de apoyo del recetador).
  - Para saber lo que debe hacer para solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9 del *2021 Manual del Miembro* o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al número que figura al final de la página.
  - Si necesita ayuda para solicitar una excepción, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros o con su coordinador de cuidados. Consulte el Capítulo 2 y 3 del *Manual del Miembro* para obtener más información sobre cómo comunicarse con su coordinador de cuidados.

Si se aprueba su excepción de formulario, se le notificará la duración de dicha aprobación. Mayormente, las aprobaciones se otorgan por un año. Usted deberá solicitar una nueva excepción de formulario cuando su aprobación expire.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

**Cambios a los costos de medicamentos recetados**

No habrá cambios en 2021 en la suma que usted paga por sus medicamentos recetados. A continuación encontrará información sobre su cobertura de medicamentos recetados.

La tabla muestra sus costos de medicamentos en cada una de nuestras tres (3) categorías de medicamentos.

|  | 2020 (este año)  | 2021 (el próximo año)  |
|--|--|--|
| <p><b>Medicamentos de categoría 1</b><br/>(medicamentos genéricos)<br/>Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 1 que se surta en una farmacia de la red</p>  | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> |
| <p><b>Medicamentos de categoría 2</b><br/>(medicamentos de marca registrada)<br/>Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 2 que se surta en una farmacia de la red</p>  | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> |
| <p><b>Medicamentos de categoría 3</b><br/>(Medicamentos recetados que no están a cargo de Medicare / medicamentos de venta libre [OTC])<br/>Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 3 que se surta en una farmacia de la red</p> | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> | <p>Su copago por un mes (31 días) es <b>\$0 por receta médica.</b></p> |

**E. Cómo elegir un plan**

**E1: Cómo permanecer en su plan**

Esperamos que usted continúe siendo miembro de nuestro plan el próximo año.

Usted no tiene que hacer nada para permanecer en su plan de salud. Si no se inscribe en un plan Medicare-Medicaid diferente, cambia al plan Medicare Advantage o a Medicare Original, permanecerá inscrito automáticamente como miembro de nuestro plan para 2021.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

## **E2: Cómo cambiar de plan**

Puede terminar su membresía en cualquier momento durante el año al inscribirse en otro Plan Medicare Advantage o en otro Plan Medicare-Medicaid, o al pasarse a Medicare Original.

Estas son las cuatro maneras en que las personas usualmente finalizan la membresía en nuestro plan:



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).

| Cambio  | Qué hacer  |
|---|--|
| <p><b>1. Puede cambiar a:</b><br/><b>Un plan Medicare-Medicaid diferente</b></p>  | <p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b><br/>Llame a South Carolina Healthy Connections Choices al 1-877-552-4642, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-552-4670. Dígales que desea abandonar Molina Dual Options e inscribirse en otro Plan Medicare-Medicaid. Si no sabe en qué plan desea inscribirse, ellos le pueden informar sobre otros planes disponibles en el área.<br/>Su cobertura con Molina Dual Options terminará en el último día del mes en que recibimos la solicitud.</p>  |
| <p><b>2. Puede cambiar a:</b><br/><b>Un plan de salud de Medicare, como un Plan Medicare Advantage o un Programa de Atención para Ancianos con Todo Incluido (PACE)</b></p> | <p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b><br/>Llame a Medicare 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.<br/>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP) al 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En Carolina del Sur, el SHIP es conocido como Programa de Asistencia y Remisiones de Asesoramiento de Seguro para Ancianos (I-CARE).</li> </ul> <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará de forma automática cuando comience la cobertura de su nuevo plan.</p> |

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



| Cambio   | Qué hacer   |
|--|---|
| <p><b>3. Puede cambiar a:</b></p> <p><b>Medicare Original con un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado</b></p>   | <p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b></p> <p>Llame a Medicare 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.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP) al 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En Carolina del Sur, el SHIP es conocido como Programa de Asistencia y Remisiones de Asesoramiento de Seguro para Ancianos (I-CARE).</li> </ul> <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original y del plan de medicamentos recetados.</p> |
| <p><b>4. Puede cambiar a:</b></p> <p><b>Medicare Original sin un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare por separado</b></p> <p><b>NOTA:</b> Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado, Medicare puede inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que usted le diga a Medicare que no se quiere inscribir.</p> <p>Usted solo debe abandonar la cobertura de medicamentos recetados si obtiene cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o un sindicato. Si tiene alguna pregunta sobre si necesita cobertura de medicamentos, llame a Asistencia y Remisiones de Asesoramiento de Seguro para Adultos Mayores (I-CARE) al 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p> | <p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b></p> <p>Llame a Medicare 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.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP) al 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En Carolina del Sur, el SHIP es conocido como Programa de Asistencia y Remisiones de Asesoramiento de Seguro para Ancianos (I-CARE).</li> </ul> <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original y del plan de medicamentos recetados.</p> |

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



## F. Cómo recibir ayuda

### F1: Cómo recibir ayuda de Molina Dual Options

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarle. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al número que figura al final de la página. El horario de atención para llamadas telefónicas es los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

#### **Su *Manual del Miembro de 2021***

El *Manual del Miembro de 2021* es la descripción legal y detallada de los beneficios de su plan. Incluye detalles sobre los beneficios del próximo año. Explica sus derechos y las normas que debe seguir para obtener servicios y medicamentos recetados cubiertos.

El *Manual del Miembro 2021* estará disponible a partir del 15 de octubre. Siempre tendrá a su disposición una copia actualizada del *Manual del Miembro 2021* en nuestra página web que se encuentra al final de la página. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al número de teléfono que figura al final de la página para pedirnos que le enviemos por correo un *2021Manual del Miembro*.

#### **Nuestro sitio web**

También puede visitar nuestro sitio web que figura al final de la página. Como recordatorio, nuestro sitio web cuenta con la información más actualizada sobre nuestra red de proveedores y farmacias (*Directorio de Proveedores y Farmacias*) y nuestra Lista de Medicamentos (*Lista de Medicamentos Cubiertos*).

### F2: Cómo obtener ayuda del agente de inscripción del estado, South Carolina Healthy Connections Choices

El agente de inscripción ayuda a las personas a elegir entre los diferentes planes Medicare-Medicaid, a inscribirse, a cambiar de plan y a cancelar la inscripción. El agente de inscripción se denomina South Carolina Healthy Connections Choices, y no está conectado con ninguna empresa de seguros o plan de salud. Puede llamar a South Carolina Healthy Connections Choices al 1-877-552-4642, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-552-4670.

### F3: Cómo obtener ayuda de la Protección de Healthy Connections Prime

La Protección de Healthy Connections Prime es un programa de mediación que ayuda a las personas inscritas en Healthy Connections Prime a resolver problemas relacionados con el servicio o la facturación. La Protección de Healthy Connections Prime puede ayudarle si tiene algún problema con Molina Dual Options. Los servicios del mediador son gratuitos.

- La Protección de Healthy Connections Prime es un programa de mediación que funciona como un defensor en su nombre. Pueden responder preguntas si tiene un problema o queja y pueden ayudarle a entender qué hacer.
- La Protección de Healthy Connections Prime se asegura de que tenga información relacionada con sus derechos y protecciones y cómo puede resolver sus inquietudes.

---

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



- La Protección de Healthy Connections Prime no está relacionada con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono de la Protección de Healthy Connections Prime es 1-844-477-4632. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

#### **F4: Cómo obtener ayuda del Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP)**

También puede ponerse en contacto con el Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP). Los consejeros del programa SHIP le podrán ayudar a comprender sus opciones dentro de los planes Medicare-Medicaid y responderán las preguntas relacionadas con el cambio de un plan a otro. En Carolina del Sur, el SHIP se denomina Programa de Asistencia y Remisiones de Asesoramiento de Seguro para Ancianos (I-CARE). I-CARE no está asociado con ninguna compañía de seguros o plan de salud. El número de teléfono de I-CARE es 1-800-868-9095. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

#### **F5: Cómo obtener ayuda de Medicare**

Para obtener información directamente de Medicare, puede llamar 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.

##### **Sitio web de Medicare**

Puede visitar el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)). Si decide cancelar la inscripción en Medicare-Medicaid Plan e inscribirse en un plan Medicare Advantage, el sitio web de Medicare tiene información sobre costos, cobertura y valoraciones de la calidad para que pueda comparar los planes Medicare Advantage.

Puede encontrar información sobre los planes Medicare Advantage disponibles en su área utilizando el Localizador de planes de Medicare en el sitio web de Medicare. (Para ver la información sobre los planes, visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) y haga clic en “Find plans” (Encontrar planes)).

##### ***Medicare y Usted 2021***

Puede leer el manual *Medicare y Usted 2021*. Este cuadernillo se envía todos los años en otoño a todas las personas que tienen Medicare. Se incluye un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y se responde las preguntas más frecuentes sobre Medicare.

Si no cuenta con un ejemplar de este cuadernillo, puede obtenerlo en el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://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.

#### **F6: Cómo obtener ayuda de Healthy Connections Medicaid**

El número de teléfono de Healthy Connections Medicaid es 1-888-549-0820. Esta llamada es gratuita. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-842-3620.

SCD01ACES1220



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (855) 735-5831, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. Para obtener más información, visite [www.MolinaHealthcare.com/Duals](http://www.MolinaHealthcare.com/Duals).



