



Molina Dual Options

Medicare-Medicaid Plan

2021 | Aviso anual de cambios

Illinois H8046-001

Sirviendo a los condados de Champaign, Christian, De Witt, Ford, Knox, Logan, Macon, McLean, Menard, Peoria, Piatt, Sangamon, Stark, Tazewell, y Vermilion

Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan ofrecido por Molina Healthcare

Aviso anual de cambios para 2021

Introducción

Actualmente se encuentra inscrito en calidad de miembro de Molina Dual Options. El año próximo implementaremos algunos cambios en los beneficios, cobertura, reglas y costos del plan. El *Aviso anual de cambios* 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 (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

Índice

A.	Exenciones de responsabilidad	3
B.	Revise su cobertura Medicare y Medicaid para el próximo año	3
	B1. Recursos adicionales	3
	B2. Información sobre Molina Dual Options	4
	B3. Cosas importantes para hacer	4
C.	Cambios en los proveedores y farmacias de la red	5
D.	Cambios en los beneficios para el año próximo	6
	D1. Cambios en los beneficios para servicios médicos	6
	D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados	6
E.	Cómo elegir un plan	8
	E1. Cómo permanecer en su plan	8
	E2. Cómo cambiar de plan	8
	E3. Si no desea cambiar a un Medicare-Medicaid Plan diferente	8
	E4. Cómo recibirá servicios de Medicare	9
F.	Cómo recibirá servicios de Medicaid	10
G.	Cómo recibir ayuda	11
	G1. Cómo obtener ayuda de Molina Dual Options	11
	G2. Cómo obtener ayuda de los Servicios de Inscripción al Cliente de Illinois	11
	G3. Cómo obtener ayuda del programa Mediador de atención a largo plazo de Illinois	11
	G4. Cómo obtener ayuda del Programa de Asistencia de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP)	12
	G5. Cómo obtener ayuda de Medicare	12
	G6. Cómo obtener ayuda de Medicaid	12



A. Exenciones de responsabilidad

- ❖ El Plan de Molina Dual Options (plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y Medicaid de Illinois 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 año siguiente. 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 Medicaid, siempre que siga siendo elegible.

- Usted podrá elegir cómo recibe sus beneficios Medicare (vaya a la página 8 para conocer sus opciones).
- Usted obtendrá sus beneficios de Medicaid a través del pago por cada servicio o un plan de salud de servicios a largo plazo y apoyo (LTSS, por sus siglas en inglés) manejado por HealthChoice Illinois (vaya a la página 10 para obtener más información).

B1. Recursos adicionales

- ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (877) 901-8181, TTY: 711, Monday - Friday, 8 a.m. to 8 p.m., local time. This call is free.
- ATENCIÓN: Si usted habla español, los servicios de asistencia del idioma, sin costo, están disponibles para usted. Llame al (877) 901-8181, servicio TTY al 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. La llamada es gratuita.
- Puede solicitar esta información sin costo alguno en otros formatos, como en sistema Braille, audio o en letras grandes. Llame al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.



- Usted puede pedir que le enviemos siempre información en el idioma o formato que necesite. A esto se le llama una solicitud permanente. Haremos un seguimiento de su solicitud permanente para que así no tenga que hacer solicitudes por separado cada vez que le enviemos información. Para obtener este documento en un idioma que no sea el inglés o en un formato alternativo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Un representante puede ayudarle a realizar o cambiar una solicitud permanente. También puede comunicarse con su coordinador de cuidados para obtener ayuda con respecto a la solicitud permanente. Para cambiar permanentemente su idioma preferido, comuníquese con el Estado al (800) 843-6154, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., hora local para actualizar su registro con el idioma preferido.

B2. Información sobre Molina Dual Options

- Molina Dual Options Medicare-Medicaid Plan es un plan de salud con contratos con Medicare y Medicaid de Illinois para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas.
- La cobertura conforme a Molina Dual Options Plan 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 para obtener más información sobre los requisitos de la responsabilidad compartida individual.
- Molina Dual Options Plan 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.
 - 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?

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.



- 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 en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local para obtener información actualizada sobre el proveedor 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 (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

D. Cambios en los beneficios para el año próximo

D1. Cambios en los beneficios para servicios médicos

El año próximo cambiaremos nuestra cobertura para determinados servicios médicos y lo que paga por estos servicios médicos cubiertos. La siguiente tabla describe estos cambios.

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
Servicios de Rehabilitación Cardíaca y Pulmonar	No se requiere autorización previa para los servicios de rehabilitación pulmonar y cardíaca.	Se requiere autorización previa para los servicios de rehabilitación pulmonar y cardíaca.
Servicios de Institución para enfermedades mentales para personas de 65 años de edad o más	Usted abona una suma de pago de paciente mínima de \$0 y una suma de pago de paciente máxima de hasta \$7727.99.	Usted abona una suma de pago de paciente mínima de \$0 y una suma de pago de paciente máxima de hasta \$8167.88.
Servicios de residencia para ancianos	Usted abona una suma de pago de paciente mínima de \$0 y una suma de pago de paciente máxima de hasta \$7727.99.	Usted abona una suma de pago de paciente mínima de \$0 y una suma de pago de paciente máxima de hasta \$8167.88.
Medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés)	No 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).

D2. Cambios en la cobertura de medicamentos recetados

Cambios en nuestra Lista de Medicamentos

Puede encontrar una *Lista de Medicamentos Cubiertos* actualizada en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También podría llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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 siguiente** y consulte si existe alguna restricción.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

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 (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, o comuníquese con su coordinador de cuidados a fin de solicitar una Lista de Medicamentos Cubiertos para tratar 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 *Manual del Miembro de 2021* o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
 - 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 Manual del Miembro para obtener más información sobre cómo comunicarse con su coordinador de cuidados.
- Solicite al plan que cubra un suministro provisional del medicamento.

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.

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

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
Medicamentos de categoría 1 (medicamentos genéricos) Costo para un suministro de un mes de un medicamento de categoría 1 que se surta en una farmacia de la red	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.	Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

	2020 (este año)	2021 (el próximo año)
<p>Medicamentos de categoría 2 (medicamentos de marca registrada) 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 \$0 por receta médica.</p>	<p>Su copago por un mes (31 días) es \$0 por receta médica.</p>
<p>Medicamentos de categoría 3 (medicamentos recetados o de venta libre que no son de Medicare) 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 suministro de un mes (31 días) es \$0 por receta médica.</p>	<p>Su copago por un suministro de un mes (31 días) es \$0 por receta médica.</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 Medicare-Medicaid Plan diferente, o cambia al plan Medicare Advantage o Medicare Original, permanecerá inscrito automáticamente como miembro de nuestro plan para 2021.

E2. Cómo cambiar de plan

Si desea seguir recibiendo sus beneficios de Medicare y Medicaid juntos en un solo plan, usted puede inscribirse a otro Medicare-Medicaid Plan. Puede comunicarse con los Servicios de Inscripción al Cliente de Illinois, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., al 1-877-912-8880, para inscribirse en el nuevo Medicare-Medicaid Plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. La llamada y la ayuda son gratuitas.

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

E3. Si no desea cambiar a un Medicare-Medicaid Plan diferente

Si no quiere inscribirse en otro Medicare-Medicaid Plan después de dejar de participar en Molina Dual Options, volverá a recibir sus servicios de Medicare y Medicaid por separado.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

E4. Cómo recibirá servicios de Medicare

Tendrá tres opciones para recibir sus servicios de Medicare. Al seleccionar una de estas opciones, automáticamente terminará su membresía en nuestro Medicare-Medicaid Plan:

Cambio	Qué hacer
<p>1. Puede cambiar a:</p> <p>Un plan de salud de Medicare, como un Plan Medicare Advantage o un Programa de Atención para Ancianos con Todo Incluido (PACE, por sus siglas en inglés)</p>	<p>Esto es lo que tiene que hacer:</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"> • Llame al Programa de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP) al 1-800-252-8966. Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas. <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará de forma automática cuando comience la cobertura de su nuevo plan.</p>
<p>2. Puede cambiar a:</p> <p>Medicare Original con un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado</p>	<p>Esto es lo que tiene que hacer:</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"> • Llame al Programa de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP) al 1-800-252-8966. Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas. <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>
<p>3. Puede cambiar a:</p> <p>Medicare Original sin un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare por separado</p>	<p>Esto es lo que tiene que hacer:</p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.



Cambio	Qué hacer
<p>NOTA: Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado, Medicare puede inscribirlo 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 tiene cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o un sindicato. Si tiene alguna pregunta sobre si necesita cobertura de medicamentos, llame al Programa de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP) al 1-800-252-8966. Los usuarios de TTY de deben llamar al 1-888-206-1327.</p>	<p>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"> • Llame al Programa de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP) al 1-800-252-8966. Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas. <p>Su inscripción en Molina Dual Options se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>

F. Cómo recibirá servicios de Medicaid

Si abandonó el Medicare-Medicaid Plan, obtendrá sus servicios de Medicaid ya sea a través del pago por servicio o se le exigirá que se inscriba en el programa Servicios a largo plazo y apoyo manejado por HealthChoice Illinois (MLTSS, Managed Long-Term Services and Supports) para obtener sus servicios de Medicaid.

Si está en un centro de atención de ancianos o inscrito en un programa de exención de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés), continuará recibiendo sus servicios de Medicaid a través de pago por servicio. Puede acudir a cualquier proveedor que acepte Medicaid y pacientes nuevos.

Si está en una institución de atención para ancianos o está inscrito en un programa de exención HCBS, puede necesitar inscribirse en el programa MLTSS de HealthChoice Illinois para obtener sus servicios Medicaid.

Para elegir un plan de salud MLTSS de HealthChoice Illinois, puede llamar a Servicios de Inscripción al Cliente de Illinois al 1-877-912-8880, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. Dígales que desea abandonar Molina Dual Options e inscribirse en un plan de salud MLTSS de HealthChoice Illinois.

Si no escoge un plan de salud de Servicios y apoyos a largo plazo Manejado (MLTSS) por HealthChoice Illinois, se le asignará al plan de salud MLTSS de HealthChoice de Illinois de nuestra compañía.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

Después de que se inscriba en un plan de salud MLTSS de HealthChoice Illinois, tendrá 90 días para cambiarse a otro plan de salud MLTSS de HealthChoice Illinois.

Recibirá una tarjeta de identificación del miembro nueva, un *manual del miembro* nuevo y un *Directorio de Proveedores y Farmacias* nuevo de su plan de salud MLTSS de HealthChoice Illinois.

G. Cómo recibir ayuda

G1. Cómo obtener ayuda de Molina Dual Options

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarle. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181 (solo para usuarios de TTY; llame al 711). El horario de atención para llamadas telefónicas es de lunes a viernes, 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 de 2021 estará disponible a partir del 15 de octubre. Siempre tendrá a su disposición una copia actualizada del *Manual del Miembro de 2021* en nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local para pedirnos que le enviemos por correo un *Manual del Miembro de 2021*.

Nuestro sitio web

También puede visitar nuestro sitio web en www.MolinaHealthcare.com/Duals. 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*).

G2. Cómo obtener ayuda de los Servicios de Inscripción al Cliente de Illinois

Puede llamar a Servicios de Inscripción al Cliente de Illinois al 1-877-912-8880, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-565-8576. La llamada y la ayuda son gratuitas.

G3. Cómo obtener ayuda del programa Mediador de atención a largo plazo de Illinois

El Programa de Mediador de Atención a Largo Plazo de Illinois es un programa de mediación que puede ayudarlo si usted tiene problemas con Molina Dual Options. Los servicios del mediador son gratuitos. Programa de Mediador de Atención a Largo Plazo de Illinois:

- Es un programa de mediación que funciona como un defensor en su nombre. Pueden responder a preguntas si tiene un problema o queja y pueden ayudarlo a entender qué hacer.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

- Se asegura de que tenga información relacionada con sus derechos y protecciones y cómo puede resolver sus inquietudes.
- No está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud.

Puede llamar al programa Mediador de atención a largo plazo de Illinois al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.

G4. Cómo obtener ayuda del Programa de Asistencia de Seguro de Salud de Personas Mayores (SHIP)

También puede llamar al Programa de seguro médico para ancianos (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. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Puede llamar a SHIP al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-888-206-1327. La llamada y el asesoramiento son gratuitos.

G5. 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). Si decide cancelar la inscripción en su 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 y haga clic en “Find plans” [Buscar 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 usted no tiene una copia de este cuadernillo, puede obtenerla en la página web de Medicare (www.medicare.gov) o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

G6. Cómo obtener ayuda de Medicaid

Si tiene preguntas acerca de su elegibilidad de Medicaid, haga lo siguiente:



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

- Comuníquese con la línea de ayuda al cliente del Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Illinois. Llame al 1-800-843-6154, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-324-5553.
- Visite www.dhs.state.il.us

Cómo obtener ayuda de la Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO)

Puede llamar a Livanta, la Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO) de Medicare para Illinois, para obtener ayuda con problemas de calidad de atención o para informar problemas de calidad de atención que experimentó mientras buscaba atención de un proveedor de atención médica en particular. Llame a Livanta al (888) 524-9900, TTY: (888) 985-8775. Esta llamada es gratuita.

ILD01ACES0920



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options al (877) 901-8181, TTY: 711, de lunes a viernes, 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.

