



Resumen de beneficios 2026

Blue Shield TotalDual Plan (HMO D-SNP)

Plan de Medicamentos Recetados de Medicare Advantage
para los condados de Los Ángeles y San Diego

En vigencia del 1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Blue Shield TotalDual Plan (HMO D-SNP), un plan Medicare Medi-Cal |

Resumen de beneficios 2026



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Introducción

Este documento es un resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de Blue Shield TotalDual Plan. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Guía para los Miembros*.

Índice

A. Descargos de responsabilidad.....	3
B. Preguntas frecuentes.....	12
C. Lista de servicios cubiertos.....	17
D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual Plan.....	39
E. Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren.....	43
F. Sus derechos como miembro del plan.....	44
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado.....	47
H. Qué hacer si sospecha de un fraude.....	47



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan para 2026. Esto es solamente un resumen. Lea la *Guía para los Miembros* para conocer la lista completa de beneficios. La información de beneficios que brindamos no enumera todos los servicios que cubrimos ni todas las limitaciones o exclusiones. Para obtener una lista completa de los servicios que cubrimos, consulte la *Guía para los Miembros* en blueshieldca.com/DSNPdocuments2026 o llame a Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Nota: La *Guía para los Miembros* estará disponible en nuestra página web antes del 15 de octubre de 2025.

- ❖ Blue Shield of California es un plan HMO D-SNP que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el Programa de Medicaid del Estado de California. La inscripción en Blue Shield of California depende de la renovación del contrato.
- ❖ Blue Shield TotalDual Plan incluye cobertura de la Parte D, que brinda cobertura de medicamentos recetados, lo que le ofrece la comodidad de tener tanto sus servicios médicos como sus medicamentos recetados cubiertos a través de un solo plan.
- ❖ Para inscribirse en Blue Shield TotalDual Plan, debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare, ser elegible para Medi-Cal (Medicaid) y vivir en nuestra área de servicio. Nuestra área de servicio incluye los condados de Los Ángeles y San Diego.
- ❖ El beneficio de alimentos y productos mencionado es un beneficio complementario especial para enfermos crónicos (SSBCI). No todos los miembros del plan cumplen con los requisitos. La elegibilidad depende de que se cumpla con la definición de “persona inscrita con una enfermedad crónica”. Las condiciones crónicas que cumplen con los requisitos incluyen, entre otras: Trastornos cardiovasculares, insuficiencia cardíaca crónica, diabetes mellitus, sobrepeso, obesidad y síndrome metabólico, y trastornos pulmonares crónicos. Consulte la *Guía para los Miembros* del Plan para ver una lista completa de las condiciones crónicas que cumplen con los requisitos, y los requisitos de elegibilidad.
- ❖ Puede consultar el *directorio de proveedores* de nuestro plan en nuestra página web: blueshieldca.com/medicare/providerdirectory.
- ❖ Puede consultar el *directorio de farmacias* de nuestro plan en nuestra página web: blueshieldca.com/medpharmacy2026.
- ❖ Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, puede visitar nuestra página web en blueshieldca.com/medformulary2026.
- ❖ Amazon Pharmacy es independiente de Blue Shield of California y tiene contrato con Blue Shield para prestar el servicio de entrega a domicilio de medicamentos recetados a los miembros de Blue Shield.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- ❖ Para más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Tiene un resumen de los beneficios, información de derechos y protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en la página web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para más información sobre **Medi-Cal**, puede consultar la página web del Departamento de Servicios de Salud de California (DHCS) (www.dhcs.ca.gov/) o comunicarse con la Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También puede llamar al defensor de los derechos del paciente especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- ❖ The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。
- ❖ Cuando este documento dice "nosotros" o "nuestro/a(s)" se refiere a California Physicians' Service (que opera con el nombre de Blue Shield of California). Cuando dice "plan" o "nuestro plan" se refiere a Blue Shield TotalDual Plan.

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y asistencia y servicios auxiliares

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-800-452-4413 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711). These services are free of charge.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-452-4413** (TTY:711).
تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ
1-800-452-4413 (TTY:711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք
1-800-452-4413 (TTY:711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ
հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու
խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-452-4413** (TTY:711):
Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-800-452-4413** (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-800-452-4413** (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-452-4413** (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-452-4413** (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

ਹਿੰਦੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Hindi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-800-452-4413** (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-800-452-4413** (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-800-452-4413** (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-800-452-4413** (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-800-452-4413** (TTY: 711)へお電話ください。
点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1-800-452-4413** (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-452-4413** (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-452-4413** (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-452-4413** (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-452-4413** (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-452-4413** (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-452-4413** (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-452-4413** (TTY:711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-452-4413** (TTY:711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

مطلب به زبان فارسی (Persian (Farsi))

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-800-452-4413** (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-800-452-4413** (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-452-4413** (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-452-4413** (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-452-4413** (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-800-452-4413** (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-800-452-4413** (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-452-4413** (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.



แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-452-4413** (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-452-4413** (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-452-4413** (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-452-4413** (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-800-452-4413** (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-800-452-4413** (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



- ❖ Este documento está disponible sin cargo en árabe, armenio, camboyano, chino tradicional, chino simplificado, farsi, coreano, ruso, español o criollo español, tagalo y vietnamita.
 - ❖ Puede realizar una solicitud permanente para acceder a este documento y futuras comunicaciones en un idioma que no sea el inglés o en un formato alternativo (en letra grande, braille, audio, etc.). Para hacer esta solicitud, puede comunicarse con Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8 a.m. a 8 p.m., PT, los siete días de la semana. Servicio al Cliente dejará registrados su idioma y formato preferidos, y puede cambiarlos cuando quiera.
 - ❖ Para hacer un cambio a una solicitud permanente para recibir las comunicaciones requeridas en un idioma preferido o en un formato alternativo, comuníquese con Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

B. Preguntas frecuentes

La siguiente tabla contiene respuestas a las preguntas más frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Medi-Medi?	<p>Un plan Medi-Medi es un plan de salud que tiene un contrato con Medicare y Medi-Cal para brindar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas mayores de 21 años. Un plan Medi-Medi es una organización formada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) y otros prestadores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y recursos de apoyo. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.</p>
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal que tengo ahora en Blue Shield TotalDual Plan?	<p>Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de Blue Shield TotalDual Plan. Coordinará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios se adaptarán mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y equipo de atención. También puede recibir otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado, como Servicios de asistencia en el hogar (IHSS), servicios especializados de salud mental y de tratamiento para trastornos por uso de sustancias o servicios en un centro regional.</p> <p>Cuando se inscriba en Blue Shield TotalDual Plan, usted y su equipo de atención trabajarán conjuntamente para crear un Plan de atención personalizado para abordar sus necesidades de salud y apoyo, que refleje sus preferencias y objetivos personales.</p> <p>Si está tomando medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que Blue Shield TotalDual Plan normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal, y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que Blue Shield TotalDual Plan cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para más información, llame a Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo ir a los mismos médicos que consulto ahora? (continúa en la página siguiente)</p>	<p>En general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Blue Shield TotalDual Plan y tienen un contrato con nosotros, puede seguir consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y prestan servicios que nuestro plan cubre. Debe usar los proveedores de la red de Blue Shield TotalDual Plan. Si usa proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de Blue Shield TotalDual Plan. • Si actualmente está en tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan, o si tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan, llame a Servicio al Cliente para consultar sobre cómo mantenerse conectado y solicitar la continuidad de la atención. Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar la continuidad de la atención con un proveedor fuera de la red si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ha tenido una consulta que no es de emergencia con un proveedor de atención primaria o atención médica especializada una vez durante los últimos 12 meses antes de su inscripción en nuestro plan; usted y su proveedor pueden solicitar la continuidad de la atención médica. ○ Su proveedor está dispuesto a aceptar las tarifas de pago de nuestro plan y no tiene ningún problema de calidad documentado que nos impida pagarle, puede continuar recibiendo atención de este proveedor de atención primaria o especializada durante 12 meses adicionales después de inscribirse en nuestro plan.



Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo ir a los mismos médicos que consulto ahora? (continúa de la página anterior)</p>	<p>Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) o consulte el <i>Directorio de proveedores</i> de Blue Shield TotalDual Plan en la página web del plan en blueshieldca.com/medicare/providerdirectory.</p> <p>Si es nuevo en Blue Shield TotalDual Plan, trabajaremos con usted para crear un Plan de atención personalizado para abordar sus necesidades.</p>
<p>¿Qué es un coordinador de atención de Blue Shield TotalDual Plan?</p>	<p>Un coordinador de atención de Blue Shield TotalDual Plan es una de las personas principales con las que puede ponerse en contacto. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que obtenga lo que necesita.</p>
<p>¿Qué son los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)?</p>	<p>Los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) son ayuda para las personas que necesitan asistencia para sus actividades de la vida diaria, como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar la comida y tomar sus medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en una residencia de reposo u hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia pueden administrar estos servicios, y su coordinador de atención o equipo de atención trabaja con esa agencia.</p>
<p>¿Qué es un Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP)?</p>	<p>Un MSSP proporciona servicios de coordinación de atención médica continua con proveedores de atención médica más allá de lo que su plan de salud ya brinda, y puede conectarlo con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa le ayuda a obtener servicios que le ayuden a vivir de manera independiente en su hogar.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de Blue Shield TotalDual Plan puede prestarlo?</p>	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede prestar dentro de nuestra red, Blue Shield TotalDual Plan pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Dónde está disponible el plan Blue Shield TotalDual?	El área de servicio de este plan incluye lo siguiente: Condados de Los Ángeles y San Diego, California. Debe vivir en una de estas áreas para poder inscribirse en el plan.
¿Qué es una autorización previa?	<p>Autorización previa se refiere a una aprobación de Blue Shield TotalDual Plan para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red normalmente no cubre antes de recibir los servicios. Es posible que Blue Shield TotalDual Plan no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa.</p> <p>Si necesita atención médica de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita pedir primero una autorización previa. Blue Shield TotalDual Plan puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren la obtención de una autorización previa de Blue Shield TotalDual Plan antes de que se preste el servicio. Si tiene alguna pregunta sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para obtener ayuda.</p>
¿Qué es una referencia?	<p>Una referencia significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación para acudir a alguien que no sea su PCP. Una referencia es diferente de una autorización previa. Si no obtiene una referencia de su PCP, es posible que Blue Shield TotalDual Plan no cubra los servicios. Blue Shield TotalDual Plan puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que solicite una referencia de su PCP antes de que se preste el servicio.</p> <p>Consulte la <i>Guía para los Miembros</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una referencia de su PCP.</p>
¿Tengo que pagar un monto mensual (también llamado prima) con Blue Shield TotalDual Plan?	No. Como tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Tengo que pagar un deducible como miembro de Blue Shield TotalDual Plan?</p>	<p>No. En Blue Shield TotalDual Plan no paga deducibles.</p>
<p>¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de Blue Shield TotalDual Plan?</p>	<p>No hay costos compartidos para los servicios médicos en Blue Shield TotalDual Plan, por lo que sus costos de bolsillo anuales serán de \$0.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estadía en el hospital	\$0	Blue Shield TotalDual Plan cubre una cantidad ilimitada de días para una hospitalización. Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Atención de médicos o cirujanos	\$0	La atención de médicos y cirujanos se brinda como parte de su estadía en el hospital.
	Servicios hospitalarios ambulatorios, incluida la observación	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Desea un médico (continúa en la página siguiente)	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red. Es posible que se apliquen reglas de autorización. Necesita una referencia para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Desea un médico (continúa en la página siguiente)	Atención de especialistas	\$0	<p>Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Necesita una referencia para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).</p>
	Consultas de rutina, como un examen físico	\$0	Debe acudir a médicos, especialistas y hospitales de la red.
	Atención para evitar enfermarse, como vacunarse contra la gripe y pruebas de detección de un cáncer	\$0	Se aplica a todos los servicios preventivos cubiertos por Medicare Original o Medi-Cal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Desea un médico (continuación)	"Bienvenida Medicare" (consulta preventiva por única vez)	\$0	<p>La consulta incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una revisión de su salud, • Educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas pruebas de detección y vacunas), y • Referencias para otros cuidados si los necesita. Nota: Cubrimos la consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare" solo durante los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando programe su cita, dígame al consultorio de su médico que desea programar su consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare".
Necesita atención médica de emergencia	Servicios en sala de emergencias	\$0	Puede ir a cualquier sala de emergencias si tiene motivos razonables para creer que necesita atención médica de emergencia. Puede acceder a servicios de sala de emergencias fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan y sin autorización previa.
	Atención médica de urgencia	\$0	NO es lo mismo que atención médica de emergencia. La atención médica de urgencia implica una condición, enfermedad o lesión que no pone en peligro la vida, pero requiere atención médica de inmediato. Puede acceder a servicios de atención médica de urgencia fuera de la red de Blue Shield TotalDual Plan y sin autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita pruebas médica	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes de audición	\$0	Examen para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio. Es posible que se exija una referencia.
	Audífonos	\$0	Tiene una asignación de \$1,500 cada año para un examen de rutina de la audición y hasta dos audífonos y dos pruebas y evaluaciones de audífonos. La cobertura de los audífonos es para ambos oídos. Puede acudir a un proveedor de audífonos de su elección que acepte Visa y pagarle directamente al proveedor. Recibirá una tarjeta de gastos que se precargará con su asignación de \$1,500 por año que le ayudará a pagar los artículos y los servicios cubiertos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita atención dental (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Chequeos odontológicos y cuidados preventivos</p>	<p>\$0</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan brinda servicios dentales que no están incluidos en el Programa Medi-Cal Dental. Para obtener más información sobre lo que cubre Blue Shield TotalDual Plan y cómo se coordina con el Programa Medi-Cal Dental, consulte el Capítulo 4 de la <i>Guía para los Miembros</i>.</p> <p>Para obtener una lista completa de servicios cubiertos por el Programa Medi-Cal Dental, llame al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922) o visite Smile, California en https://smilecalifornia.org. Estos recursos también pueden ayudarle a encontrar un proveedor de Medi-Cal Dental y ayudarle a presentar una queja relacionada con los servicios del Programa Medi-Cal Dental.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención dental (continuación)	Atención odontológica para arreglos y de emergencia	\$0	<p>Blue Shield TotalDual Plan brinda servicios dentales que no están cubiertos por el Programa Medi-Cal Dental. Para obtener más información sobre lo que cubre Blue Shield TotalDual Plan y cómo se coordina con el Programa Medi-Cal Dental, consulte el Capítulo 4 de la <i>Guía para los Miembros</i>.</p> <p>Para obtener una lista completa de servicios cubiertos por el Programa Medi-Cal Dental, llame al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922) o visite Smile, California at https://smilecalifornia.org. Estos recursos también pueden ayudarle a encontrar un proveedor de Medi-Cal Dental y ayudarle a presentar una queja por los servicios del Programa Medi-Cal Dental.</p>
Necesita atención oftalmológica (continúa en la página siguiente)	Exámenes de la vista	\$0	Es posible que se requiera una referencia de su médico para un examen de la vista para diagnosticar y tratar enfermedades o afecciones que afectan la vista.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención oftalmológica (continuación)	Anteojos o lentes de contacto	\$0	<p>Nuestro plan paga un par de marcos de anteojos (con un precio de hasta \$365 de valor minorista regular) cada año cuando utiliza un proveedor de la red. Si elige marcos de anteojos con un precio superior a \$365, deberá abonar la diferencia. La cobertura limitada está disponible cuando se usan proveedores fuera de la red; consulte los detalles en la <i>Guía para los Miembros</i> del plan.</p> <p>Nuestro plan paga un par de lentes para anteojos recetados (independientemente del tamaño o la potencia) O por lentes de contacto (con un precio de hasta \$365 por el servicio y los materiales de lentes de contacto) cada año cuando usa un proveedor de la red. Si el precio del servicio y los materiales supera los \$365, deberá abonar la diferencia. La cobertura limitada está disponible cuando se usan proveedores fuera de la red; consulte los detalles en la <i>Guía para los Miembros</i> del plan.</p>
	Otro tipo de atención de la vista	\$0	Cobertura para la atención de rutina de la vista (no cubierta por Medicare): Una visita cada año con un proveedor de la red. Incluye cierta cobertura con proveedores fuera de la red; consulte los detalles en la <i>Guía para los Miembros</i> .



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan cubre la mayoría de los servicios de salud mental de Medicare y Medi-Cal, pero algunos servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias se brindan fuera del plan a través de agencias estatales o del condado. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental (continuación)</p>	<p>Atención médica con hospitalización y ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios cubiertos incluyen los servicios de atención de la salud mental que requieren una estadía hospitalaria.</p> <p>Si necesita servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico independiente, pagamos los primeros 190 días. Después de eso, la agencia local de salud mental del condado paga los servicios psiquiátricos hospitalarios médicamente necesarios. La autorización para la atención más allá de los 190 días se coordina con la agencia de salud mental local del condado.</p> <p>El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados prestados en una unidad psiquiátrica de un hospital general.</p> <p>Si tiene 65 años o más, pagamos por los servicios que recibe en un Instituto de Enfermedades Mentales (IMD).</p> <p>Algunos servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias se brindan fuera del plan a través de agencias estatales o del condado. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias</p>	<p>Servicios para trastornos por uso de sustancias</p>	<p>\$0</p>	<p>Pagaremos por los siguientes servicios y quizás otros servicios que no se enumeran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y asesoramiento por abuso de alcohol • Tratamiento por abuso de drogas • Asesoramiento grupal o individual por parte de un médico clínico calificado • Desintoxicación subaguda en un programa residencial para el tratamiento de adicciones • Servicios por consumo de alcohol y/o drogas en un centro de tratamiento ambulatorio intensivo • Tratamiento con Naltrexone (vivitrol) de liberación prolongada <p>La agencia de su condado también brinda servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias cubiertos por Medi-Cal a miembros que cumplen con las reglas de necesidad médica. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita un lugar para vivir con gente a su disposición para ayudarlo.	Atención de enfermería especializada	\$0	Blue Shield TotalDual Plan cubre una cantidad ilimitada de días en un centro de enfermería especializada (SNF). Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Cuidados en residencia de reposo	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
	Acogida temporal de adultos y acogida temporal de adultos grupal	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente.	Terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización. Es posible que se exija una referencia.
Necesita ayuda para llegar a lugares donde se le prestan servicios de salud (continúa en la página siguiente)	Servicios de ambulancia	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Transporte de emergencia	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita ayuda para llegar a lugares donde se le prestan servicios de salud (continuación)</p>	<p>Transporte a citas y servicios médicos</p>	<p>\$0</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan cubre hasta un límite combinado de 48 viajes en total (ida y vuelta cuenta por dos) al año a lugares relacionados con la salud aprobados por el plan para transporte médico que no es de emergencia y transporte no médico. Cada viaje no puede superar las 70 millas. Medi-Cal cubre viajes ilimitados a lugares aprobados después de que se hayan utilizado sus 48 viajes de ida.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p>
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Medicamentos de la Parte B de Medicare</p>	<p>\$0</p>	<p>Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos. Lea la <i>Guía para los Miembros</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continuación).</p>	<p>Medicamentos de la Parte D de Medicare</p> <p>Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos (incluye medicamentos genéricos preferidos)</p> <p>Nivel 2: Medicamentos genéricos (incluye medicamentos genéricos y biosimilares)</p> <p>Nivel 3: Medicamentos de marca comercial preferidos (incluye medicamentos de marca, biosimilares y algunos medicamentos genéricos preferidos)</p> <p>Nivel 4: Medicamentos no preferidos (incluye medicamentos de marca no preferidos, biosimilares y algunos medicamentos genéricos)</p> <p>Nivel 5: Medicamentos de nivel especializado (incluye medicamentos de marca de muy alto costo, biosimilares y medicamentos genéricos que pueden requerir un manejo especial y/o un seguimiento estrecho)</p>	<p>\$0 por un suministro para 30 días.</p> <p>\$0 por un suministro para 30 días.</p> <p>\$0, \$5.10 o \$12.65 por un suministro para 30 días.</p> <p>\$0, \$5.10 o \$12.65 por un suministro para 30 días.</p> <p>\$0, \$5.10 o \$12.65 por un suministro para 30 días.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de Blue Shield TotalDual Plan para obtener más información.</p> <p>Una vez que usted u otras personas en su nombre paguen \$2,100, habrá alcanzado la etapa de cobertura de gastos excedentes y pagará \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea la <i>Guía para los Miembros</i> para obtener más información sobre esta etapa.</p> <p>En el caso de los medicamentos de los Niveles 1, 2, 3 y 4, se pueden solicitar suministros por una cantidad mayor a la habitual en farmacias minoristas y de entrega a domicilio de la red. El monto del costo compartido para estos suministros de una cantidad mayor a la habitual es el mismo que por un suministro para un mes. Los medicamentos del Nivel 5 no están disponibles para un suministro de una cantidad mayor a la habitual. Comuníquese con el plan para obtener más información. Puede obtener sus medicamentos en una farmacia minorista o de entrega a domicilio de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud.	Servicios de rehabilitación	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios son proporcionados en varios ámbitos para pacientes ambulatorios, tales como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes e Instituciones de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF).</p> <p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Servicios de diálisis	\$0	<p>Es posible que se apliquen reglas de autorización.</p> <p>Es posible que se exija una referencia.</p>
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Es posible que se exija una referencia.
	Servicios de ortopedia	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita equipo médico duradero (DME) Nota: Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicio al Cliente o consulte el Capítulo 4 de la Guía para los Miembros.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
Necesita ayuda para poder seguir viviendo en su casa (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud en el hogar	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de agarre	\$0	Si necesita asistencia adicional en el hogar, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora trabajará con usted para que acceda a servicios de asistencia en el hogar y recursos de apoyo comunitario que le presten más servicios para mantener su salud y seguridad en casa.
	Salud diurna para adultos, Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	Si necesita servicios CBAS o de salud de día para adultos, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora le ayudará a acceder a los servicios que necesita.
	Servicios de habilitación de día	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para poder seguir viviendo en su casa (continuación)	Servicios para ayudarlo a vivir por su cuenta (servicios de salud en el hogar o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Si necesita servicios de atención médica en el hogar o de cuidado personal, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora le ayudará a solicitar servicios de atención médica en el hogar o de cuidado personal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	Servicios quiroprácticos	\$0	<p>Límite de 12 visitas por año.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes iniciales y posteriores • Ajustes quiroprácticos • Terapias complementarias • Radiografías (solo quiropráctica) <p>Los servicios no cubiertos por Medicare se brindan a través de los proveedores participantes de American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans). Los servicios cubiertos deben ser determinados como médicamente necesarios por ASH Plans. Para obtener más información o para ubicar un proveedor participante de ASH Plans, puede llamar a ASH Plans al (800) 678-9133 [TTY: 711], de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre, y de domingos a sábados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo. También puede llamar a Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan o visitar blueshieldca.com/find-a-doctor para localizar un proveedor participante de ASH Plans.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Muestre a su proveedor o farmacéutico sus tarjetas de identificación de beneficiario de Blue Shield TotalDual Plan y Medi-Cal. Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Servicios de prótesis	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización.
	Radioterapia	\$0	Es posible que se exija una referencia.
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Administración de Atención Integrada de California (CICM)	\$0	<p>Sus coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan también pueden determinar si es elegible para la CICM. El CICM es un programa específico del estado que requiere coordinación de atención integrada para ciertas poblaciones vulnerables, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adultos sin vivienda • Adultos en riesgo de visitas evitables al hospital o al Departamento de Emergencias • Adultos con problemas graves de salud mental y/o trastorno por uso de sustancias (SUD) • Adultos en transición para reintegrarse a la sociedad después de haber estado encarcelados • Adultos que viven en la comunidad y están en riesgo de recibir atención a largo plazo • Residentes de centros de reposo para adultos en transición para reintegrarse a la comunidad • Adultas embarazadas o en posparto y sujetas a disparidades raciales y étnicas • Adultos con necesidades documentadas de demencia <p>Para saber si es elegible para una de estas poblaciones CICM y recibir apoyo adicional, llame a su Coordinador de atención utilizando el número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Beneficios especiales complementarios para enfermos crónicos: Alimentos y productos frescos	\$0	<p>Tiene una asignación de \$60 por mes para la compra de alimentos y productos frescos saludables y nutritivos. Esta asignación no se puede traspasar de un mes al siguiente.</p> <p>Se trata de un beneficio complementario especial para enfermos crónicos (SSBCI), que requiere una determinación de elegibilidad. No todos los miembros cumplen con los requisitos. Debe tener una o más condiciones que cumplen con los requisitos para recibir este beneficio.</p> <p>El Plan determinará si es elegible para el beneficio de alimentos y productos frescos utilizando la información de su médico o comunicándose con su médico para obtener una declaración firmada sobre su enfermedad crónica que elegible. Consulte la <i>Guía para los Miembros del Plan</i> para obtener más detalles.</p>
	Entrega de comidas a domicilio	\$0	<p>Cuando se le dé de alta de una estadía en un hospital o en un centro de enfermería especializada, cubrimos lo detallado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 comidas y 10 refrigerios por alta • Las comidas y los refrigerios se dividirán en hasta dos entregas separadas según sea necesario. • La cobertura se limita a dos altas por año.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	NurseHelp 24/7	\$0	<p>Tenga un diálogo en línea confidencial personal con un/a enfermero/a titulado/a, las 24 horas del día. Cuando tenga una inquietud médica, una llamada a nuestra línea directa gratuita lo pondrá en contacto con un enfermero titulado que escuchará sus inquietudes y le ayudará a encontrar una solución.</p> <p>Llame al 1-877-304-0504 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>
	Artículos de venta sin receta (OTC)		<p>Tiene una asignación trimestral de \$120 para medicamentos y suministros OTC enumerados en el catálogo de artículos OTC.</p> <p>Este beneficio cubre artículos como Aspirin, vitaminas, preparaciones contra el resfrío y la tos, y vendajes. Los artículos tales como cosméticos y suplementos alimenticios no están cubiertos por medio de este beneficio.</p> <p>El catálogo de artículos OTC y las instrucciones para hacer pedidos están disponibles en línea en blueshieldca.com/medicareOTC. Puede pedir artículos por teléfono al (888) 628-2770 (TTY: 711), de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 8:00 p.m. PST o en línea en blueshieldca.com/medicareOTC. Los pedidos se le enviarán sin cargo adicional. La entrega se hace en aproximadamente 7 días hábiles.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Servicios para ayudarlo a vivir por su cuenta (servicios de salud en el hogar o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Si necesita servicios de atención médica en el hogar o de cuidado personal, comuníquese con nuestros coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. Su coordinador o coordinadora le ayudará a solicitar servicios de atención médica en el hogar o de cuidado personal.
	SilverSneakers Fitness	\$0	
	Cobertura de atención de emergencia/urgencia en todo el mundo	Coseguro de 20%	El coseguro del 20% está bonificado si usted es admitido en el hospital dentro del plazo de un día por la misma condición. No existe un límite anual combinado para servicios cubiertos de atención médica de emergencia o atención médica de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

El resumen de beneficios anterior se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer la *Guía para los Miembros* de Blue Shield TotalDual Plan. Si no tiene una *Guía para los Miembros*, llame al Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para obtener una. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente o visitar [blueshieldca.com/medicare](https://www.blueshieldca.com/medicare).



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

D. Beneficios cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual Plan

Hay algunos servicios que puede recibir que no están cubiertos por Blue Shield TotalDual Plan, pero están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame al Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para conocer estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Exención de Vida Asistida (ALW) La Exención de Vida Asistida (ALW) es una exención de Servicios Prestados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) creada para beneficiarios elegibles para Medi-Cal con beneficios completos, sin costo compartido, que requieren el nivel de atención de un centro de reposo y desean vivir en un entorno de atención residencial o en una vivienda para personas mayores o con discapacidad, financiada con fondos públicos.</p> <p>Para ser elegible para recibir servicios, los participantes de ALW deben cumplir con los siguientes criterios de elegibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• 21 Años de edad o más;• Ser elegible para Medi-Cal con beneficios completos y cero costos compartidos;• Tener necesidades de atención iguales a las que tienen los residentes que viven y reciben atención en centros de reposo financiados por Medi-Cal;• Estar dispuesto a vivir en un entorno de vida asistida como una alternativa a un centro de reposo;• Poder residir de manera segura en un establecimiento de vida asistida o en una vivienda pública subvencionada;• Estar dispuesto a vivir en un entorno de vida asistida en uno de los siguientes condados que prestan servicios ALW: Condados de Los Ángeles y San Diego.	<p>Los participantes de la ALW deben tener fondos suficientes para pagar su habitación y su comida, y deben quedarles algunos fondos para cubrir sus necesidades personales e imprevistos. Para determinar la elegibilidad, se siguen las normas de prevención de la pobreza institucional y familiar.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS) El programa IHSS ayudará a pagar servicios que se le presten para que pueda quedarse en su propio hogar sin correr riesgos. Para ser elegible, debe tener 65 años de edad o más, tener una discapacidad o ceguera. IHSS se considera una alternativa a la atención fuera del hogar, como residencias de reposo o centros de pensión y cuidados. Los tipos de servicios que se pueden autorizar a través del IHSS son limpieza del hogar, preparación de comidas, lavandería, compra de comestibles, servicios de cuidado personal (como cuidado de los intestinos y la vejiga, baño, arreglo personal y servicios paramédicos), acompañamiento a citas médicas y supervisión protectora para personas con discapacidad mental. Comuníquese con Servicio al Cliente o los coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan para saber si es elegible para estos servicios y acceder a ellos.</p>	\$0
<p>Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP) La Exención del Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP) proporciona Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) a personas elegibles para Medi-Cal que tienen 65 años o más y tienen una discapacidad como una alternativa a que se las asigne a un centro de enfermería. La exención de MSSP permite que las personas permanezcan seguras en sus hogares. Comuníquese con Servicio al Cliente o con los coordinadores de atención de Blue Shield TotalDual Plan para saber si es elegible para estos servicios y acceder a ellos.</p>	\$0
<p>Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal RX Algunos medicamentos recetados proporcionados por una farmacia o un proveedor están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa FFS de Medi-Cal. A veces, se necesita un medicamento y no está en la Lista de medicamentos bajo contrato. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes de que se puedan surtir en la farmacia. Medi-Cal Rx evaluará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas. Para averiguar si un medicamento está en la Lista de medicamentos bajo contrato o para obtener una copia de la Lista de medicamentos bajo contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite la página web de Medi-Cal Rx en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home.</p>	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
<p>Centros regionales</p> <p>Los centros regionales son corporaciones privadas sin fines de lucro que tienen un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo para brindar o coordinar servicios y recursos de apoyo para personas con discapacidades del desarrollo. Tienen oficinas en todo California para proporcionar recursos locales para ayudar a encontrar y acceder a los muchos servicios disponibles para estas personas y sus familias. California tiene 21 centros regionales con más de 40 oficinas ubicadas en todo el estado que atienden a personas con discapacidades del desarrollo y sus familias. Para acceder al Directorio de Centros Regionales, visite esta página web: www.dds.ca.gov</p>	\$0
<p>Salud mental especializada (SMH)</p> <p>Algunos servicios de salud mental son prestados por planes de salud mental del condado en lugar de Blue Shield TotalDual Plan. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.</p>	\$0
<p>Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias (SUD)</p> <p>El condado presta servicios para trastornos por uso de sustancias a miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los miembros identificados para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias son derivados al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para buscar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx.</p>	\$0
<p>Ciertos servicios dentales</p> <p>Puede encontrar la información de contacto para miembros de Atención Dental Administrada (DMC) en www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation.</p> <p>Para Medi-Cal Dental Fee-for-Service, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite la página web en smilecalifornia.org o sonriecalifornia.org.</p>	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Blue Shield TotalDual Plan	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Gestión de casos específicos	\$0
Alojamiento y comida en casa de reposo	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

E. Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llame al Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711) para conocer otros servicios excluidos.

Servicios que Blue Shield TotalDual Plan, Medicare y Medi-Cal no cubren	
Servicios considerados no "razonables y médicamente necesarios", conforme a las normas de Medicare y Medi-Cal, a menos que los indiquemos como servicios cubiertos.	Tratamientos, artículos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan los cubra. Consulte el Capítulo 3 de su <i>Guía para los Miembros</i> para obtener más información sobre estudios de investigación clínica. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que no están aceptados por la comunidad médica en general.
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario y Medicare lo pague.	Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
Enfermero/as de servicio privado	Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería, como teléfono o televisor.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.blueshieldca.com/medicare.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Blue Shield TotalDual Plan, tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ninguna penalización. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para más información sobre sus derechos, lea la *Guía para los miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a que se le trate con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir servicios cubiertos sin preocuparse por su condición, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color de piel, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, en letra grande, braille o audio) sin cargo
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre lo que se detalla a continuación:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de proveedores de atención médica
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Usar un proveedor de atención médica para mujeres sin una referencia
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar el costo o si están cubiertas
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica se lo desaconseja
 - Solicitar una segunda opinión Blue Shield TotalDual Plan pagará el costo de su consulta para una segunda opinión.
Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

- **Tiene derecho al acceso oportuno a la atención sin obstáculos de comunicación ni físicos.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes para ayudar con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud.

- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia
 - Utilizar un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario

- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye, entre otros, el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de su expediente médico de una manera que pueda comprender y solicitar que se hagan cambios o correcciones a su expediente
 - Que su información personal de salud se mantenga privada
 - Revisar la Notificación de Prácticas de Privacidad para obtener una descripción de cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede tener acceso a esta información: <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/notice-of-privacy-practice>

- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado; consulte la sección G a continuación.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores
 - Presentar una queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) o una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con dificultades de audición o del habla. En la página web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) puede acceder a formularios de quejas, formularios de solicitud de Revisión Médica Independiente (IMR) e instrucciones disponibles en línea.
 - Solicitar al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica
 - Solicitar una Audiencia del Estado
 - Obtener una razón detallada de por qué se denegaron los servicios y solicitar copias gratuitas de toda la información utilizada para tomar la decisión



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información,** visite www.blueshieldca.com/medicare.

Para más información sobre sus derechos, puede leer la *Guía para los Miembros*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711).

También puede llamar al defensor de los derechos del paciente especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m., o la Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, demorado o modificado

Si tiene una queja o cree que Blue Shield TotalDual Plan denegó, retrasó o modificó indebidamente un servicio, llame a Servicio al Cliente al 1-800-452-4413 (TTY: 711). También puede presentar una queja por escrito ante Blue Shield TotalDual Plan, P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91365-9856. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** de la *Guía para los Miembros*. También puede llamar a Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711).

Comuníquese con el Departamento de Atención Médica Administrada de California para obtener ayuda gratuita. El DMHC es responsable de regular los planes de salud. El DMHC ayuda a las personas con apelaciones sobre servicios de Medi-Cal o problemas de facturación. El número de teléfono es 1-888-466-2219. Las personas sordas, con problemas de audición o del habla pueden usar el número TDD gratuito 1-877-688-9891.

H. Qué hacer si sospecha de un fraude

La mayoría de los profesionales de la salud y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Lamentablemente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si cree que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llame al Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan. Los números de teléfono son los números que figuran al pie de esta página.
- O llame al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación del miembro, llame a Servicio al Cliente de Blue Shield TotalDual Plan:

1-800-452-4413

Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana.

Servicio al Cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas, que están disponibles para quienes no hablan inglés. TTY: 711)

Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a.m. a 8:00 p.m., PT, los siete días de la semana.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield of California. Un/a enfermero/a escuchará su problema y le indicará cómo recibir atención. (*Por ejemplo*, atención de conveniencia, atención médica de urgencia, atención en la sala de emergencias). El número de la Línea de Enfermería de Blue Shield of California es:

(877) 304-0504.

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de salud conductual inmediata en el condado de Los Ángeles, llame a la línea de acceso y crisis del condado de Los Ángeles:

1-800-854-7771

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de salud conductual inmediata en el condado de San Diego, llame a la línea de acceso y crisis del condado de San Diego:

1-888-724-7240

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Blue Shield TotalDual Plan también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si tiene alguna pregunta, llame a Blue Shield TotalDual Plan al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. PT, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.blueshieldca.com/medicare.

Estamos aquí para ayudarle.

Comuníquese con Blue Shield al **(800) 452-4413 (TTY: 711) 8 a.m. a 8 p.m. (hora del Pacífico), siete días a la semana.**

Blue Shield of California es un plan HMO D-SNP que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el Programa de Medicaid del Estado de California. La inscripción en Blue Shield of California depende de la renovación del contrato.

Amazon Pharmacy es independiente de Blue Shield of California y tiene contrato con Blue Shield para prestar el servicio de entrega a domicilio de medicamentos recetados a los miembros de Blue Shield.

SilverSneakers es una marca comercial registrada de Tivity Health, Inc. © 2025 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados.

Blue Shield TotalDual y NurseHelp 24/7 son marcas de servicio de Blue Shield of California. Blue Shield y el símbolo Shield son marcas registradas de BlueCross BlueShield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross and Blue Shield.

The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。