



1 de enero – 31 de diciembre de 2022

EVIDENCIA DE COBERTURA

Su cobertura de beneficios y servicios de salud y de medicamentos con receta de Medicare como miembro de Cigna True Choice Medicare (PPO)

Este cuadernillo incluye los detalles de su cobertura de cuidado de la salud y de medicamentos con receta de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Explica cómo obtener cobertura para los servicios de cuidado de la salud y los medicamentos con receta que usted necesita. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este plan, Cigna True Choice Medicare (PPO), es ofrecido por Cigna. (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa Cigna. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, significa Cigna True Choice Medicare [PPO]).

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

Comuníquese con nuestro número de Servicio al Cliente al 1-800-668-3813 para obtener más información. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). Del 1 de octubre al 31 de marzo, el horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Y del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local. Se usa un servicio de mensajes los fines de semana, fuera del horario de atención y en los días festivos federales.

Para que le proporcionemos información de manera que la entienda bien, llame a Servicio al Cliente. Podemos suministrarle información en braille, letra grande u otros formatos alternativos si la necesita.

Los beneficios y/o los copagos/el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2023.

El Formulario, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá una notificación cuando sea necesario.

Evidencia de cobertura de 2022**Índice**

Esta lista de capítulos y números de páginas es su punto de partida. Para obtener más ayuda para encontrar la información que necesita, vaya a la primera página de un capítulo. **Encontrará una lista de temas detallada al principio de cada capítulo.**

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros.....	4
Explica lo que significa estar en un plan de salud de Medicare y cómo usar este cuadernillo. Trata sobre los materiales que le enviaremos, la prima de su plan, la multa por inscripción tardía para la Parte D, su tarjeta de membresía del plan y cómo mantener actualizado su registro de membresía.	
Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes	17
Le dice cómo comunicarse con nuestro plan (Cigna True Choice Medicare [PPO]) y con otras organizaciones, como Medicare, el Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP), la Organización de Mejora de la Calidad, el Seguro Social, Medicaid (el programa estatal de seguro de salud para personas con bajos ingresos), programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos con receta y la Junta de Jubilación Ferroviaria.	
Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.....	31
Explica cosas importantes que usted necesita saber para obtener su atención médica como miembro de nuestro plan. Los temas incluyen el uso de proveedores de la red del plan y dónde atenderse cuando tenga una emergencia.	
Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)	43
Brinda detalles sobre qué tipos de atención médica están cubiertos y cuáles <i>no</i> están cubiertos como miembro de nuestro plan. Explica cuánto pagará como su parte del costo por su atención médica cubierta.	
Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D.....	80
Explica las reglas que tiene que seguir cuando obtenga sus medicamentos de la Parte D. Trata sobre cómo usar la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)</i> del plan para averiguar qué medicamentos están cubiertos. Trata sobre los tipos de medicamentos que <i>no</i> están cubiertos. Explica varios tipos de restricciones que se aplican a la cobertura de determinados medicamentos. Explica dónde despachar sus recetas. Trata sobre los programas del plan relativos a la seguridad y la administración de los medicamentos.	
Capítulo 6. Lo que usted paga por los medicamentos con receta de la Parte D.....	98
Trata sobre las 3 etapas de cobertura de los medicamentos (Etapas de cobertura inicial, Etapa de interrupción de cobertura, Etapa de cobertura de gastos excedentes) y la manera en que estas etapas afectan lo que usted paga por sus medicamentos. Explica los 5 niveles de costo compartido correspondientes a sus medicamentos de la Parte D y explica lo que usted debe pagar por un medicamento en cada nivel de costo compartido.	
Capítulo 7. Cómo pedirnos que paguemos nuestra parte de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos.....	111
Explica cuándo y cómo enviarnos una factura cuando usted desea pedirnos que le devolvamos el dinero de nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos.	
Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades	117
Explica los derechos y las responsabilidades que usted tiene como miembro de nuestro plan. Le dice lo que puede hacer si piensa que no se están respetando sus derechos.	

Índice

Capítulo 9. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)	126
Le dice qué hacer, paso a paso, si tiene problemas o inquietudes como miembro de nuestro plan.	
<ul style="list-style-type: none">• Explica cómo pedir decisiones de cobertura y presentar apelaciones si está teniendo inconvenientes para recibir la atención médica o los medicamentos con receta que piensa que nuestro plan cubre. Esto incluye pedirnos que hagamos excepciones a las reglas o las restricciones adicionales de su cobertura para medicamentos con receta, y pedirnos que sigamos cubriendo la atención hospitalaria y determinados tipos de servicios médicos si cree que su cobertura terminará demasiado pronto.• Explica cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes.	
Capítulo 10. Cómo finalizar su membresía en el plan	163
Explica cómo y cuándo puede finalizar su membresía en el plan. Explica situaciones en las que nuestro plan está obligado a finalizar su membresía.	
Capítulo 11. Avisos legales.....	170
Incluye avisos sobre derecho aplicable y sobre no discriminación.	
Capítulo 12. Definiciones de términos importantes.....	174
Explica los términos más importantes que se usan en este cuadernillo.	

CAPÍTULO 1

Primeros pasos para los miembros

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros

SECCIÓN 1	Introducción.....	6
Sección 1.1	Usted está inscrito en Cigna True Choice Medicare (PPO), que es un Plan PPO de Medicare.....	6
Sección 1.2	¿De qué trata el cuadernillo de <i>Evidencia de cobertura</i> ?	6
Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>	6
SECCIÓN 2	¿Cuáles son los requisitos para ser miembro del plan?	6
Sección 2.1	Sus requisitos para ser miembro	6
Sección 2.2	¿Qué son la Parte A y la Parte B de Medicare?	7
Sección 2.3	Esta es el área de servicio de nuestro plan	7
Sección 2.4	Ciudadano de los EE. UU. o presencia legal en el país	7
SECCIÓN 3	¿Qué otros materiales le proporcionaremos?	7
Sección 3.1	Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener todos los servicios de cuidado de la salud y los medicamentos con receta cubiertos.....	7
Sección 3.2	El <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> : su guía para todos los proveedores de la red del plan.....	8
Sección 3.3	El <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> : su guía para las farmacias de nuestra red	8
Sección 3.4	La <i>Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)</i> del plan.....	9
Sección 3.5	La <i>Explicación de beneficios de la Parte D</i> (la “EOB de la Parte D”): informes con un resumen de pagos realizados por sus medicamentos con receta de la Parte D	9
SECCIÓN 4	La prima mensual de nuestro plan	10
Sección 4.1	¿Cuánto debe pagar de prima por su plan?	10
SECCIÓN 5	¿Tiene que pagar la “multa por inscripción tardía” para la Parte D?	10
Sección 5.1	¿Qué es la “multa por inscripción tardía” para la Parte D?	10
Sección 5.2	¿Cuánto debe pagar de multa por inscripción tardía para la Parte D?	10
Sección 5.3	En algunas situaciones, puede inscribirse en forma tardía y no tener que pagar la multa	11
Sección 5.4	¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía para la Parte D?	11
SECCIÓN 6	¿Debe pagar una cantidad adicional por la Parte D debido a sus ingresos?	12
Sección 6.1	¿Quién paga una cantidad adicional por la Parte D debido a los ingresos?.....	12
Sección 6.2	¿Cuánto debe pagar de cantidad adicional por la Parte D?	12
Sección 6.3	¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional por la Parte D?	12
Sección 6.4	¿Qué sucede si usted no paga la cantidad adicional por la Parte D?.....	12
SECCIÓN 7	Más información acerca de su prima mensual	12
Sección 7.1	Si usted paga una multa por inscripción tardía para la Parte D, hay diversas maneras en las que puede pagar su multa	13
Sección 7.2	¿Podemos cambiar la prima mensual de su plan durante el año?	14

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros

SECCIÓN 8	Mantenga actualizado su registro de membresía del plan	14
Sección 8.1	Cómo ayudar a asegurar que tengamos información precisa sobre usted	14
SECCIÓN 9	Protegemos la privacidad de su información sobre la salud personal	15
Sección 9.1	Nos aseguramos de que su información sobre la salud esté protegida.....	15
SECCIÓN 10	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	15
Sección 10.1	¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro?	15

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Usted está inscrito en Cigna True Choice Medicare (PPO), que es un Plan PPO de Medicare

Su cobertura está a cargo de Medicare, y usted ha elegido obtener su cobertura de cuidado de la salud y de medicamentos con receta de Medicare a través de nuestro plan, Cigna True Choice Medicare (PPO).

Hay diferentes tipos de planes de salud de Medicare. Cigna True Choice Medicare (PPO) es un Plan PPO de Medicare Advantage (PPO significa Organización de Proveedores Preferidos). Al igual que todos los planes de salud de Medicare, este Plan PPO de Medicare está aprobado por Medicare y es dirigido por una compañía privada.

La cobertura en virtud de este Plan reúne los requisitos para ser considerada una cobertura de salud calificada (QHC, por sus siglas en inglés) y cumple el requisito de responsabilidad individual compartida de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en www.irs.gov/affordable-care-act/individuals-and-families para obtener más información.

Sección 1.2 ¿De qué trata el cuadernillo de *Evidencia de cobertura*?

Este cuadernillo de *Evidencia de cobertura* le indica cómo obtener su cobertura de atención médica y de medicamentos con receta de Medicare a través de nuestro plan. También le explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto y lo que usted paga como miembro del plan.

Los términos “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren a la atención médica, los servicios y los medicamentos con receta que usted tiene disponibles como miembro de Cigna True Choice Medicare (PPO).

Es importante que conozca las reglas del plan y los servicios que tiene disponibles. Le alentamos a que dedique un tiempo a consultar este cuadernillo de *Evidencia de cobertura*.

Si está confundido o preocupado, o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con el Servicio al Cliente de nuestro plan (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

Es parte de nuestro contrato con usted

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted y estipula la forma en que nuestro plan cubre sus servicios de cuidado de la salud. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier notificación que nosotros le enviemos sobre cambios en su cobertura o condiciones que afecten su cobertura. A veces, estas notificaciones se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato tiene vigencia durante los meses en los que usted esté inscrito en nuestro plan, del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Cada año calendario, Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que, después del 31 de diciembre de 2022, podemos cambiar los costos y los beneficios de nuestro plan. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2022.

Medicare debe aprobar nuestro plan cada año

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar nuestro plan cada año. Usted puede continuar recibiendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan siempre que decidamos continuar ofreciendo el plan y que Medicare renueve su aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Cuáles son los requisitos para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Sus requisitos para ser miembro

Usted reúne los requisitos para ser miembro de nuestro plan si:

- Usted tiene la Parte A de Medicare y la Parte B de Medicare (en la Sección 2.2 se le informa sobre la Parte A de Medicare y la Parte B de Medicare)

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros

- –y– Usted vive en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.3 que aparece a continuación describe nuestra área de servicio)
- –y– Usted es ciudadano de los Estados Unidos o está presente legalmente en el país

Sección 2.2 ¿Qué son la Parte A y la Parte B de Medicare?

Cuando usted se inscribió en Medicare por primera vez, recibió información sobre los servicios que están cubiertos en virtud de la Parte A y la Parte B de Medicare. Recuerde:

- Generalmente, la Parte A de Medicare ayuda a cubrir servicios prestados por hospitales (para servicios para pacientes internados, centros de cuidados especiales o agencias de cuidado de la salud en el hogar).
- La Parte B de Medicare es para la mayoría de los demás servicios médicos (como los servicios de profesionales médicos, la terapia de infusión en el hogar y otros servicios para pacientes ambulatorios) y determinados artículos (como equipo médico duradero [DME, por sus siglas en inglés] y artículos médicos).

Sección 2.3 Esta es el área de servicio de nuestro plan

Si bien Medicare es un programa federal, nuestro plan está disponible únicamente para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar residiendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados en Pennsylvania: Adams, Berks, Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y York.

Si piensa mudarse fuera del área de servicio, comuníquese con Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo). Cuando se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva ubicación.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Puede encontrar los números de teléfono e información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

Sección 2.4 Ciudadano de los EE. UU. o presencia legal en el país

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos de los EE. UU. o estar presentes legalmente en el país. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a Cigna si usted ya no cumple los requisitos para seguir siendo miembro por este motivo. Cigna debe cancelar su inscripción si usted no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales le proporcionaremos?**Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener todos los servicios de cuidado de la salud y los medicamentos con receta cubiertos**

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe usar la tarjeta de membresía de nuestro plan para obtener los servicios cubiertos por este plan y para los medicamentos con receta que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. A continuación, incluimos un modelo de tarjeta de membresía para mostrarle cómo se verá la suya:

¿Por qué debe estar al tanto de las farmacias de la red?

Nuestra red cambió más de lo habitual para 2022. Podrá encontrar un *Directorio de proveedores y farmacias* actualizado en nuestro sitio web www.cignamedicare.com. También puede llamar a Servicio al Cliente para solicitar información actualizada sobre los proveedores o para pedirnos que le enviemos un *Directorio de proveedores y farmacias* por correo. **Realmente le sugerimos que revise nuestro *Directorio de proveedores y farmacias* actualizado para averiguar si su farmacia sigue perteneciendo a nuestra red.** Esto es importante porque, salvo algunas excepciones, deberá despachar sus medicamentos con receta en una farmacia de la red si desea que nuestro plan los cubra (o le ayude a pagarlos).

En el *Directorio de proveedores y farmacias* también se indicará qué farmacias de nuestra red tienen opciones preferidas de costo compartido, que pueden ser más bajas que las opciones estándares de costo compartido que ofrecen otras farmacias de la red por algunos medicamentos.

Si no tiene el *Directorio de proveedores y farmacias*, puede pedirle una copia a Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo). Puede llamar a Servicio al Cliente en cualquier momento para obtener información actualizada sobre los cambios en la red de farmacias. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web, www.cignamedicare.com, o descargarla de este sitio web.

Sección 3.4 La Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) del plan

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nos referimos a ella como “Lista de medicamentos” para abreviar. Le informa qué medicamentos con receta de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en nuestro plan. El plan selecciona los medicamentos de esta lista con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos del plan.

Esta lista también le indica si hay alguna regla que limite la cobertura de sus medicamentos.

Le proporcionaremos una copia de la Lista de medicamentos. La Lista de medicamentos que le proporcionaremos incluye información sobre los medicamentos cubiertos que nuestros miembros usan más comúnmente. Sin embargo, cubrimos medicamentos adicionales que no están incluidos en la Lista de medicamentos proporcionada. Si uno de sus medicamentos no está incluido en la Lista de medicamentos, debe visitar nuestro sitio web o comunicarse con Servicio al Cliente para averiguar si lo cubrimos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre cuáles son los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan (www.cignamedicare.com) o llamar a Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

Sección 3.5 La Explicación de beneficios de la Parte D (la “EOB de la Parte D”): informes con un resumen de pagos realizados por sus medicamentos con receta de la Parte D

Cuando use los beneficios para medicamentos con receta de la Parte D, le enviaremos un resumen que le ayudará a entender los pagos de sus medicamentos con receta de la Parte D y a hacer un seguimiento. Este resumen se llama *Explicación de beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) de la Parte D* (o la “EOB de la Parte D”).

La *Explicación de beneficios de la Parte D* le indica la cantidad total que usted, otras personas en su nombre y nosotros gastó/gastaron/gastamos en sus medicamentos con receta de la Parte D y la cantidad total que se pagó por cada uno de sus medicamentos con receta de la Parte D durante cada mes en el que se use el beneficio de la Parte D. La EOB de la Parte D brinda más información sobre los medicamentos que usted tome, como aumentos en los precios y otros medicamentos con menor costo compartido que podrían estar disponibles. Debe consultar a su proveedor sobre estas opciones de menor costo. El Capítulo 6 (*Lo que usted paga por los medicamentos con receta de la Parte D*) le brinda más información sobre la *Explicación de beneficios de la Parte D* y la forma en que puede ayudarle a hacer un seguimiento de su cobertura de medicamentos.

También puede solicitar la *Explicación de beneficios de la Parte D*. Para obtener una copia, comuníquese con Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

SECCIÓN 4 La prima mensual de nuestro plan

Sección 4.1 ¿Cuánto debe pagar de prima por su plan?

Usted no tiene que pagar una prima mensual aparte por su plan. Debe seguir pagando su prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero pague su prima de la Parte B por usted).

En algunas situaciones, la prima de su plan podría ser mayor

En algunas situaciones, la prima de su plan podría ser mayor que la cantidad indicada anteriormente en la Sección 4.1. Estas situaciones se describen a continuación.

- Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** para la Parte D porque no se inscribieron en un plan de medicamentos de Medicare cuando comenzaron a reunir los requisitos o porque hubo un período continuo de 63 días o más en el que no tuvieron una cobertura “acreditable” de medicamentos con receta. (“Acreditable” significa que se espera que la cobertura de medicamentos pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare). Para estos miembros, la multa por inscripción tardía para la Parte D se suma a la prima mensual del plan. La cantidad de su prima será la prima mensual del plan más la cantidad de su multa por inscripción tardía para la Parte D.
 - Si debe pagar la multa por inscripción tardía para la Parte D, el costo de la multa por inscripción tardía depende del tiempo que haya estado sin la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D u otra cobertura de medicamentos con receta acreditable. En la Sección 5 del Capítulo 1, se explica la multa por inscripción tardía para la Parte D.
 - Si tiene una multa por inscripción tardía para la Parte D y no la paga, su inscripción en el plan podría cancelarse.
- Es posible que algunos miembros deban pagar un cargo adicional, conocido como ajuste mensual relacionado con los ingresos (IRMAA, por sus siglas en inglés) por la Parte D, porque 2 años atrás tenían un ingreso bruto ajustado modificado superior a una cantidad determinada en su declaración de impuestos del IRS. Los miembros sujetos a un IRMAA deberán pagar la cantidad de la prima estándar y este cargo adicional, que se agregará a su prima. La Sección 6 del Capítulo 1 explica el IRMAA con mayor detalle.

SECCIÓN 5 ¿Tiene que pagar la “multa por inscripción tardía” para la Parte D?

Sección 5.1 ¿Qué es la “multa por inscripción tardía” para la Parte D?

Nota: Si recibe “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos con receta, no pagará una multa por inscripción tardía.

La multa por inscripción tardía es una cantidad que se suma a su prima de la Parte D. Usted puede adeudar una multa por inscripción tardía para la Parte D si, en cualquier momento después de que terminó el período de inscripción inicial, hay un período de 63 días consecutivos o más durante el cual no tuvo cobertura de medicamentos con receta acreditable de la Parte D ni de otro tipo. (La “cobertura de medicamentos con receta acreditable” es cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare). El costo de la multa por inscripción tardía depende del tiempo que haya estado sin la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D u otra cobertura de medicamentos con receta acreditable. Deberá pagar esta multa durante el tiempo en que tenga cobertura de la Parte D.

Cuando se inscribe por primera vez en nuestro plan, le informamos la cantidad de la multa. Se considera que su multa por inscripción tardía para la Parte D es la prima de su plan.

Sección 5.2 ¿Cuánto debe pagar de multa por inscripción tardía para la Parte D?

Medicare determina la cantidad de la multa. Funciona del siguiente modo:

- Primero, cuente la cantidad de meses completos que usted demoró en inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare a partir del momento en que reunió los requisitos para hacerlo; o cuente la cantidad de meses completos en los que no tuvo cobertura de medicamentos con receta acreditable si la interrupción en la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1% por cada mes en que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros

- Luego, Medicare determina la cantidad de la prima mensual promedio para planes de medicamentos de Medicare nacionales del año anterior. Para 2022, esta cantidad promedio de la prima es de \$33.37.
- Para calcular su multa mensual, debe multiplicar el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio, y luego redondear la cifra a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería el 14% de \$33.37, que es igual a \$4.67. Esto se redondea a \$4.70. Esta cantidad se sumaría **a la prima mensual de una persona con una multa por inscripción tardía para la Parte D.**

Hay tres cosas importantes que se deben tener en cuenta sobre esta multa mensual por inscripción tardía para la Parte D:

- Primero, **es posible que la multa cambie cada año** porque la prima mensual promedio puede cambiar cada año. Si la prima promedio nacional (según lo determinado por Medicare) aumenta, su multa aumentará.
- Segundo, **usted seguirá pagando una multa** todos los meses durante el tiempo que esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Tercero, si tiene menos de 65 años y actualmente recibe beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía para la Parte D se reiniciará cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años, su multa por inscripción tardía para la Parte D se basará únicamente en los meses en que no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial por tener la edad para poder inscribirse en Medicare.

Sección 5.3 En algunas situaciones, puede inscribirse en forma tardía y no tener que pagar la multa
--

Incluso si se demoró en inscribirse en un plan que ofrece cobertura de la Parte D de Medicare cuando comenzó a reunir los requisitos para hacerlo, hay casos en que no se aplica la multa por inscripción tardía para la Parte D.

No deberá pagar una multa por inscripción tardía si se encuentra en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya tiene cobertura de medicamentos con receta que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare. Medicare llama a esto “**cobertura de medicamentos acreditable**”. Tenga en cuenta lo siguiente:
 - La cobertura acreditable puede incluir cobertura de medicamentos de un empleador o sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o su departamento de recursos humanos le indicará, cada año, si su cobertura de medicamentos es acreditable. Es posible que esta información se le envíe en una carta o que se incluya en un boletín del plan. Guarde esta información porque es posible que la necesite si luego se afilia a un plan de medicamentos de Medicare.
 - **Tenga en cuenta lo siguiente:** Si recibe un “certificado de cobertura acreditable” cuando termine su cobertura de salud, es posible que esto no signifique que su cobertura de medicamentos con receta era acreditable. La notificación debe establecer que usted tenía cobertura de medicamentos con receta “acreditable” que se esperaba que pague lo mismo que paga el plan de medicamentos con receta estándar de Medicare.
 - Las siguientes coberturas *no* son coberturas de medicamentos con receta acreditables: tarjetas de descuento para medicamentos con receta, clínicas gratuitas y sitios web con descuentos para medicamentos.
 - Para obtener información adicional sobre cobertura acreditable, consulte su manual *Medicare y usted 2022* o llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Si usted no tenía cobertura acreditable, pero el período en que no la tuvo fue de menos de 63 días seguidos.
- Si recibe “Ayuda Adicional” de Medicare.

Sección 5.4 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía para la Parte D?
--

Si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía para la Parte D, usted o su representante pueden pedir una revisión de la decisión sobre su multa por inscripción tardía. Generalmente, debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días** a partir de la fecha que aparezca en la primera carta que usted reciba que indique que debe pagar una multa por inscripción tardía. Si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, quizás no tenga otra oportunidad para solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía. Si necesita más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

SECCIÓN 6 ¿Debe pagar una cantidad adicional por la Parte D debido a sus ingresos?

Sección 6.1 ¿Quién paga una cantidad adicional por la Parte D debido a los ingresos?

Si sus ingresos brutos ajustados modificados, según se informan en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace 2 años, superan determinada cantidad, pagará la cantidad de la prima estándar y un ajuste mensual relacionado con los ingresos (también conocido como IRMAA). El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima.

Si tiene que pagar una cantidad adicional, el Seguro Social –no su plan de Medicare– le enviará una carta para indicarle de cuánto será la cantidad adicional y cómo pagarla. La cantidad adicional se retendrá de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de Jubilación Ferroviaria o de la Oficina de Administración de Personal, independientemente de la forma en que pague la prima de su plan habitualmente, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir la cantidad adicional que usted debe. Si su cheque de beneficios no alcanza para cubrir la cantidad adicional, recibirá una factura de Medicare. **Debe pagar la cantidad adicional al Gobierno. No se puede pagar con la prima mensual de su plan.**

Sección 6.2 ¿Cuánto debe pagar de cantidad adicional por la Parte D?

Si sus ingresos brutos ajustados modificados (MAGI, por sus siglas en inglés), según se informan en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS), superan determinada cantidad, pagará una cantidad adicional además de la prima mensual de su plan. Para obtener más información acerca de la cantidad adicional que quizás deba pagar según sus ingresos, visite www.medicare.gov/part-d/costs/premiums/drug-plan-premiums.html.

Sección 6.3 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional por la Parte D?

Si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional debido a sus ingresos, puede pedirle al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con el Seguro Social llamando al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Sección 6.4 ¿Qué sucede si usted no paga la cantidad adicional por la Parte D?

La cantidad adicional se paga directamente al Gobierno (no a su plan de Medicare) por su cobertura de la Parte D de Medicare. Si la ley exige que usted pague la cantidad adicional, y usted no la paga, su inscripción en el plan se cancelará, y perderá la cobertura de medicamentos con receta.

SECCIÓN 7 Más información acerca de su prima mensual

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explicó previamente en la Sección 2, para reunir los requisitos para participar en nuestro plan, debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan (quienes no reúnen los requisitos para la Parte A sin primas) pagan una prima por la Parte A de Medicare. Y la mayoría de los miembros del plan pagan una prima por la Parte B de Medicare. **Usted debe seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.**

Si sus ingresos brutos ajustados modificados, según se informan en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace 2 años, superan determinada cantidad, pagará la cantidad de la prima estándar y un ajuste mensual relacionado con los ingresos (también conocido como IRMAA). El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima.

- Si usted debe pagar la cantidad adicional y no la paga, su inscripción en el plan **se cancelará, y perderá la cobertura de medicamentos con receta.**
- Si tiene que pagar una cantidad adicional, el Seguro Social –no su plan de Medicare– le enviará una carta para indicarle de cuánto será esa cantidad adicional.
- Para obtener más información sobre las primas de la Parte D en función de los ingresos, consulte la Sección 6 del Capítulo 1 de este cuadernillo. También puede visitar www.medicare.gov en Internet o 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. O puede llamar al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.

Capítulo 1. Primeros pasos para los miembros

Su copia del manual *Medicare y usted 2022* le brinda información sobre las primas de Medicare en la sección “Costos de Medicare 2022”. Esto explica las distintas primas de la Parte B y de la Parte D de Medicare que se aplican a personas con diferentes ingresos. Todos los miembros de Medicare reciben una copia del manual *Medicare y usted 2022* todos los años en otoño. Las personas que se han inscrito recientemente en Medicare la reciben en el plazo de un mes a partir de su inscripción. También puede descargar una copia del manual *Medicare y usted 2022* del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O puede pedir una copia impresa por teléfono 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.

Sección 7.1 Si usted paga una multa por inscripción tardía para la Parte D, hay diversas maneras en las que puede pagar su multa

Si debe pagar una multa por inscripción tardía para la Parte D, puede hacerlo de cuatro maneras. Le pedimos que elija su opción de pago de la multa por inscripción tardía cuando complete su formulario de inscripción. También puede llamar a Servicio al Cliente para informarnos qué opción eligió o si desea realizar un cambio.

Si decide cambiar la forma en que paga su multa por inscripción tardía para la Parte D, pueden pasar hasta tres meses hasta que su nuevo método de pago entre en vigor. Mientras procesamos su solicitud de cambio del método de pago, usted tiene la responsabilidad de asegurarse de pagar su multa por inscripción tardía para la Parte D a tiempo.

Opción 1: Puede pagar con cheque

Su multa por inscripción tardía para la Parte D es mensual, pero puede pagarla de manera trimestral o anual si lo prefiere. Puede decidir pagar su multa por inscripción tardía para la Parte D directamente a nuestro plan. Debe enviarnos su cheque o giro postal a nombre de Cigna, a más tardar, el último día del mes. Incluya su número de identificación de miembro en el cheque. Su cheque no debe ser pagadero a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), o el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés). El pago debe enviarse a: Cigna, P.O. Box 742642, Atlanta, GA 30374-2642. Los pagos enviados a otra dirección de Cigna demorarán el procesamiento del pago.

Opción 2: Puede pagar mediante débitos mensuales automáticos de su cuenta bancaria

En lugar de pagar con cheque, puede pedir que su multa por inscripción tardía para la Parte D se debite automáticamente de su cuenta bancaria. Para pedir que su multa por inscripción tardía se debite de su cuenta bancaria mediante una transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés), comuníquese con Servicio al Cliente. Deduciremos automáticamente su multa por inscripción tardía para la Parte D alrededor del día 15 de cada mes (si el día 15 cae en fin de semana, la deducción se realizará el siguiente día hábil).

Opción 3: Puede pedir que la multa por inscripción tardía para la Parte D se deduzca de su cheque mensual del Seguro Social

Puede pedir que la multa por inscripción tardía para la Parte D se deduzca de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con Servicio al Cliente para obtener más información sobre cómo pagar su multa de esta forma. Nos complacerá ayudarlo a coordinarlo. (Los números de teléfono de Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

Opción 4: Puede pagar en línea

Puede pagar su multa por inscripción tardía para la Parte D usando el sistema de pago en línea seguro de Cigna, que le permite configurar pagos automáticos o hacer un pago por única vez según le resulte más cómodo. Nuestro sistema de pago en línea seguro está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y puede encontrarlo en línea en www.cignamedicare.com/paymybill. Si tiene alguna pregunta sobre esta opción de pago, comuníquese con Servicio al Cliente al número de teléfono que aparece en la parte de atrás de este cuadernillo.

Qué debe hacer si tiene problemas para pagar su multa por inscripción tardía

Debemos recibir su multa por inscripción tardía para la Parte D en nuestra oficina antes del último día del mes.

Si tiene problemas para pagar la multa por inscripción tardía para la Parte D a tiempo, comuníquese con Servicio al Cliente para averiguar si podemos darle información sobre programas que le ayudarán con su multa. (Los números de teléfono de Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este cuadernillo).

Sección 7.2 ¿Podemos cambiar la prima mensual de su plan durante el año?

No. No tenemos permitido comenzar a cobrar una prima mensual de su plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el año siguiente, se lo comunicaremos en septiembre, y el cambio entrará en vigor el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, quizás necesite comenzar a pagar o quizás pueda dejar de pagar una multa por inscripción tardía. (La multa por inscripción tardía puede aplicarse si estuvo un período continuo de 63 días o más sin una cobertura de medicamentos con receta “acreditable”). Esto podría suceder si usted comenzara a reunir los requisitos para el programa “Ayuda Adicional” o si deja de reunirlos durante el año.

- Si actualmente paga la multa por inscripción tardía para la Parte D y comienza a reunir los requisitos para la “Ayuda Adicional” durante el año, podría dejar de pagar su multa.
- Si pierde la Ayuda Adicional, es posible que esté sujeto a la multa por inscripción tardía si está 63 días consecutivos o más sin cobertura de la Parte D u otra cobertura de medicamentos con receta acreditable.

Puede obtener más información sobre el programa “Ayuda Adicional” en la Sección 7 del Capítulo 2.

SECCIÓN 8 Mantenga actualizado su registro de membresía del plan

Sección 8.1 Cómo ayudar a asegurar que tengamos información precisa sobre usted

Su registro de membresía tiene información tomada de su formulario de inscripción, que incluye su dirección y número de teléfono. Indica la cobertura específica de su plan, lo que incluye su médico de cuidado primario/grupo médico/Asociación de Médicos Independientes (IPA, por sus siglas en inglés). Un grupo médico es una asociación de médicos de cuidado primario (PCP), especialistas y/o proveedores auxiliares, como terapeutas y radiólogos. Una Asociación de Médicos Independientes o IPA es un grupo de médicos de cuidado primario y especialistas que trabajan juntos para coordinar sus necesidades médicas.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de la red del plan deben tener información correcta sobre usted.

Estos proveedores de la red usan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y cuáles son sus cantidades de costo compartido. Debido a esto, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Infórmenos de los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en la cobertura de cualquier otro seguro de salud que tenga (como la cobertura de su empleador, del empleador de su cónyuge, un seguro de accidentes de trabajo o Medicaid).
- Si tiene alguna demanda de responsabilidad civil, como una demanda por un accidente automovilístico.
- Si fue admitido en un hogar de ancianos.
- Si se atiende en un hospital o una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la persona responsable designada (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica.

Si alguno de estos datos cambia, llame a Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo) para informarlo.

También es importante llamar al Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Puede encontrar los números de teléfono e información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

Lea la información que le enviemos sobre cualquier otra cobertura de seguro que tenga

Medicare nos exige que le pidamos información sobre cualquier otra cobertura de seguro médico y/o cobertura de seguro de medicamentos que usted tenga. Esto se debe a que debemos coordinar cualquier otra cobertura que usted tenga con sus beneficios en virtud de nuestro plan. (Para obtener más información sobre cómo funciona nuestra cobertura cuando usted tiene otro seguro, consulte la Sección 10 de este capítulo).

Una vez al año, y también cuando Medicare nos informa cambios en su cobertura de otros seguros, le enviaremos una carta junto con un cuestionario para confirmar la cobertura de otros seguros. Le pedimos que complete el cuestionario y nos lo devuelva, o que llame a Servicio al Cliente para informarnos si sigue teniendo la cobertura de otros seguros o si ha finalizado. Si

tiene cobertura de otro seguro médico u otro seguro de medicamentos que no esté incluido en la carta, llame a Servicio al Cliente para informarnos sobre esta otra cobertura (el número de teléfono de Servicio al Cliente está impreso en la contratapa de este cuadernillo).

SECCIÓN 9 Protegemos la privacidad de su información sobre la salud personal

Sección 9.1 Nos aseguramos de que su información sobre la salud esté protegida

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus registros médicos y de su información sobre la salud personal. Protegemos su información sobre la salud personal según lo exigen estas leyes.

Para obtener más información sobre la forma en que protegemos su información sobre la salud personal, consulte la Sección 1.3 del Capítulo 8 de este cuadernillo.

SECCIÓN 10 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Sección 10.1 ¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro?

Si usted tiene otro seguro (como la cobertura colectiva de salud de un empleador), hay reglas establecidas por Medicare que determinan si debe pagar primero nuestro plan o su otro seguro. El seguro que paga primero se llama “pagador primario” y paga hasta los límites de su cobertura. El que paga segundo se llama “pagador secundario”; este solo paga si quedan costos que la cobertura primaria no haya cubierto. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos que no fueron cubiertos. Estas reglas se aplican para la cobertura de planes de salud colectivos de un sindicato o empleador:

- Si usted tiene cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si su cobertura de un plan de salud colectivo depende de su empleo actual o del de un familiar, la decisión de quién paga primero dependerá de su edad, de la cantidad de empleados de su empleador y de si usted tiene Medicare en función de su edad, una discapacidad o una enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
 - Si tiene menos de 65 años y es discapacitado, y usted o un familiar todavía trabajan, su plan de salud colectivo paga primero si el empleador tiene 100 empleados o más, o al menos un empleador de un plan de empleadores múltiples tiene más de 100 empleados.
 - Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge todavía trabajan, su plan de salud colectivo paga primero si el empleador tiene 20 empleados o más, o al menos un empleador de un plan de empleadores múltiples tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud colectivo pagará primero durante los primeros 30 meses a partir del momento en que usted comience a reunir los requisitos de Medicare.

Por lo general, estos tipos de cobertura pagan primero por los servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin culpa (incluye seguro de automotores)
- Responsabilidad civil (incluye seguro de automotores)
- Beneficios por antracosis
- Seguro de accidentes de trabajo

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero por servicios cubiertos por Medicare. Solo pagan después de que Medicare, planes de salud colectivos de empleadores y/o Medigap hayan pagado.

Si usted tiene otro seguro, infórmeselo a su médico, hospital y farmacia. Si tiene preguntas acerca de quién paga primero o necesita actualizar la información de su otro seguro, llame a Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este cuadernillo). Es posible que deba proporcionar su número de identificación de miembro del plan a sus otras aseguradoras (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen en forma correcta y puntual.

CAPÍTULO 2

Números de teléfono y recursos importantes

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1	Contactos del plan (cómo comunicarse con nosotros y cómo hablar con el Servicio al Cliente del plan).....	18
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)	22
SECCIÓN 3	Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)	23
SECCIÓN 4	Organización de Mejora de la Calidad (pagada por Medicare para verificar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare)	23
SECCIÓN 5	Seguro Social	24
SECCIÓN 6	Medicaid (un programa federal y estatal conjunto que ayuda a algunas personas con recursos e ingresos limitados a pagar sus costos médicos).....	24
SECCIÓN 7	Información sobre programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos con receta	25
SECCIÓN 8	Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación Ferroviaria	29
SECCIÓN 9	¿Tiene un “seguro colectivo” u otro seguro de salud de un empleador?	29

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**SECCIÓN 1 Contactos del plan**

(cómo comunicarse con nosotros y cómo hablar con el Servicio al Cliente del plan)

Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de nuestro plan

Para obtener asistencia con preguntas sobre tarjetas de miembro, facturación o reclamos, llame o escriba a Servicio al Cliente de nuestro plan. Nos complacerá ayudarle.

Método	Servicio al Cliente – Información de contacto
TELÉFONO	1-800-668-3813 Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1 de octubre al 31 de marzo, Servicio al Cliente atiende de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Y del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local. Se usa un servicio de mensajes los fines de semana, fuera del horario de atención y en los días festivos federales. Servicio al Cliente también ofrece servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para quienes no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es únicamente para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1 de octubre al 31 de marzo, Servicio al Cliente atiende de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Y del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local. Se usa un servicio de mensajes los fines de semana, fuera del horario de atención y en los días festivos federales.
FAX	1-888-766-6403
CORREO POSTAL	Cigna, Attn: Member Services, P.O. Box 2888, Houston, TX 77252 LetUsHelpU@cigna.com
SITIO WEB	www.cignamedicare.com

Cómo comunicarse con nosotros cuando pida una decisión de cobertura respecto de su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que nosotros tomamos sobre sus beneficios y cobertura, o sobre la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre el pedido de decisiones de cobertura respecto de su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Si tiene preguntas sobre nuestro proceso de decisión de cobertura, puede llamarnos.

Método	Decisiones de cobertura respecto de la atención médica – Información de contacto
TELÉFONO	1-800-668-3813 Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1 de octubre al 31 de marzo, Servicio al Cliente atiende de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Y del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local; y los sábados, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora local. Se usa un servicio de mensajes los fines de semana, fuera del horario de atención y en los días festivos federales.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es únicamente para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1 de octubre al 31 de marzo, Servicio al Cliente atiende de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Y del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local; y los sábados, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora local. Se usa un servicio de mensajes los fines de semana, fuera del horario de atención y en los días festivos federales.
FAX	1-888-766-6403