



***BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)
ofrecido por Baylor Scott & White Insurance Company,
una subsidiaria de Baylor Scott & White Health Plan***

Aviso anual de cambios para 2024

Usted está actualmente inscrito como miembro de BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO). El próximo año, se aplicarán cambios en los costos y beneficios del plan. ***Consulte la página 4 para acceder a un resumen de los costos importantes, incluida la prima.***

Este documento describe los cambios en su plan. Para obtener más información sobre los costos, beneficios o normas, revise la *Evidencia de cobertura*, que se encuentra en nuestro sitio web BSWHealthPlan.com/Medicare. También puede llamar a Servicio al Cliente para solicitarnos que le enviemos una *Evidencia de cobertura* por correo.

- **Usted tiene tiempo desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre para hacer cambios en su cobertura de Medicare para el próximo año.**

Qué hacer ahora

1. PREGUNTE: Qué cambios se aplican a usted.

- Verifique los cambios en nuestros beneficios y costos para saber si lo afectan.
 - Revise los cambios en los costos de la atención médica (médico, hospital).
 - Consulte los cambios en nuestra cobertura de medicamentos, incluidos los requisitos de autorización y los costos.
 - Piense cuánto gastará en sus primas, deducibles y costos compartidos.
- Verifique los cambios en la “Lista de medicamentos” de 2024 para asegurarse de que los medicamentos que toma actualmente sigan estando cubiertos.
- Verifique si sus médicos de atención primaria, especialistas, hospitales y otros proveedores, incluidas las farmacias, se encontrarán en nuestra red el próximo año.
- Piense si se encuentra satisfecho con nuestro plan.

2. COMPARE: Conozca otras opciones del plan.

- Revise la cobertura y los costos de los planes en su área. Utilice el Buscador de planes de Medicare (Medicare Plan Finder) en el sitio web www.medicare.gov/plan-compare o revise la lista en la contraportada del manual *Medicare & You 2024* (Medicare y Usted 2024).
- Una vez que limite su elección a un plan preferido, confirme sus costos y cobertura en el sitio web del plan.

3. ELIJA: Decida si desea cambiar su plan.

- Si no se inscribe en otro plan antes del 7 de diciembre de 2023, permanecerá en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO).
- Si desea cambiarse a un **plan diferente**, puede hacerlo del 15 de octubre al 7 de diciembre. Su nueva cobertura comenzará el **1 de enero de 2024**. Esto cancelará su inscripción en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO).
- Si se mudó recientemente, vive actualmente o acaba de salir de una institución (como un centro de atención de enfermería especializada o un hospital de atención a largo plazo), puede cambiar de plan o cambiarse a Original Medicare (con o sin un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado) en cualquier momento.

Recursos adicionales

- Este documento está disponible de forma gratuita en español.
- Para obtener información adicional, comuníquese con nuestro número de Servicio al Cliente al 1-866-334-3141. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario del 1 de octubre al 31 de marzo es de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto los principales días festivos); y del 1 de abril al 30 de septiembre, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (excepto los principales días festivos). Esta llamada es gratuita.
- Esta información está disponible en formatos alternativos (por ejemplo, letra grande).
- **La cobertura según este plan califica como Cobertura médica calificada (Qualifying Health Coverage, QHC)** y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección del Paciente y Cuidado de Salud de Bajo Costo (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

Acerca de BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)

- BSW SeniorCare Advantage PPO es ofrecido por Baylor Scott & White Insurance Company, una organización de Medicare Advantage con un contrato con Medicare y subsidiaria de Baylor Scott & White Health Plan. La inscripción en BSW SeniorCare Advantage depende de la renovación del contrato con Medicare.
- Cuando este documento dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a Baylor Scott & White Health Plan. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO).

Aviso anual de cambios para 2024
Índice

Resumen de costos importantes para 2024 4

SECCIÓN 1 Cambios en los beneficios y costos para el próximo año..... 8

Sección 1.1 – Cambios en la prima mensual 8

Sección 1.2 – Cambios en los montos máximos que paga de su bolsillo 9

Sección 1.3 – Cambios en las redes de proveedores y farmacias 10

Sección 1.4 – Cambios en los beneficios y costos para los servicios médicos..... 10

Sección 1.5 – Cambios en la cobertura para medicamentos con receta de la Parte D..... 14

SECCIÓN 2 Cambios administrativos 19

SECCIÓN 3 Cómo decidir qué plan elegir 20

Sección 3.1 – Si desea seguir inscrito en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)..... 20

Sección 3.2 – Si desea cambiar de plan 20

SECCIÓN 4 Plazo para el cambio de plan 21

SECCIÓN 5 Programas que ofrecen asesoramiento gratuito sobre Medicare 21

SECCIÓN 6 Programas que ayudan a pagar los medicamentos con receta..... 22

SECCIÓN 7 ¿Tiene preguntas? 23

Sección 7.1 – Cómo recibir ayuda de BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)..... 23

Sección 7.2 – Cómo recibir ayuda de Medicare 23

Resumen de costos importantes para 2024

La siguiente tabla compara los costos de 2023 y 2024 para BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO) en varias áreas importantes. **Tenga en cuenta que esto es solo un resumen de los costos.**

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Prima mensual del plan*</p> <p>* Su prima puede ser mayor o menor que este monto. Consulte la Sección 1.1 para obtener detalles.</p>	\$140	\$132
<p>Montos máximos que paga de su bolsillo</p> <p>Este es el monto <u>máximo</u> que pagará de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Consulte la Sección 1.2 para obtener detalles).</p>	<p>De proveedores de la red: \$4,200.</p> <p>De proveedores de la red y fuera de la red combinados: \$8,950.</p>	<p>De proveedores de la red: \$4,600.</p> <p>De proveedores de la red y fuera de la red combinados: \$8,950.</p>
<p>Consultas en el consultorio del médico</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Consultas de atención primaria: Copago de \$0 por consulta.</p> <p>Consultas con un especialista: Copago de \$20 por consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Consultas de atención primaria: Coseguro del 30% por consulta.</p> <p>Consultas con un especialista: Coseguro del 30% por consulta.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Consultas de atención primaria: Copago de \$0 por consulta.</p> <p>Consultas con un especialista: Copago de \$20 por consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Consultas de atención primaria: Coseguro del 30% por consulta.</p> <p>Consultas con un especialista: Coseguro del 30% por consulta.</p>

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Hospitalizaciones	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Máximo que paga de su bolsillo para una hospitalización por cuadros agudos: \$1,250 cada estadía.</p> <p>Hospitalización: Días 1-5: Copago de \$250 cada día por período de beneficios. Días 6-90: Copago de \$0 cada día por período de beneficios.</p> <p>Costo por día de reserva de por vida: Días 1-6: Copago de \$250 por día por cada hospitalización cubierta por Medicare por período de beneficios. Días 7-60: Copago de \$250 por día por cada hospitalización cubierta por Medicare por período de beneficios.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 30%.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Máximo que paga de su bolsillo para una hospitalización por cuadros agudos: \$1,250 cada estadía.</p> <p>Hospitalización: Días 1-5: Copago de \$250 cada día por estadía. Días 6-90: Copago de \$0 cada día por estadía.</p> <p>Costo por día de reserva de por vida: Días 1-6: Copago de \$250 por día por cada hospitalización cubierta por Medicare. Días 7-60: Copago de \$250 por día por cada hospitalización cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 30%.</p>

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Cobertura para medicamentos con receta de la Parte D (Consulte la Sección 1.5 para obtener detalles).</p>	<p>Deducible: \$50 (Niveles 3-5), excepto para los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos.</p> <p>Copago/Coseguro durante la Etapa de cobertura inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos de Nivel 1: \$2 en una farmacia de la red. • Medicamentos de Nivel 2: \$12 en una farmacia de la red. • Medicamentos de Nivel 3: \$45 en una farmacia de la red. 	<p>Deducible: \$50 (Niveles 3-5), excepto para los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos.</p> <p>Copago/Coseguro durante la Etapa de cobertura inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos de Nivel 1: \$5 en una farmacia de la red estándar o \$0 en una farmacia de la red preferida. • Medicamentos de Nivel 2: \$12 en una farmacia de la red estándar o \$5 en una farmacia de la red preferida. • Medicamentos de Nivel 3: \$45 en una farmacia de la red estándar. <p>Usted paga \$45 en una farmacia de la red preferida.</p> <p>Usted paga \$35 por un suministro de un mes para cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p>

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Cobertura para medicamentos con receta de la Parte D (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos de Nivel 4: \$95 en una farmacia de la red. • Medicamentos de Nivel 5: 32% en una farmacia de la red. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos de Nivel 4: \$95 en una farmacia de la red estándar. Usted paga \$95 en una farmacia de la red preferida. Usted paga \$35 por un suministro de un mes para cada producto de insulina cubierto en este nivel. • Medicamentos de Nivel 5: 32% en una farmacia de la red estándar. Usted paga el 32% en una farmacia de la red preferida.

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Cobertura para medicamentos con receta de la Parte D (continuación)</p>	<p>Cobertura en situaciones catastróficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante esta etapa de pago, el plan paga la mayor parte del costo de sus medicamentos cubiertos. • Por cada medicamento con receta, usted paga el monto que sea mayor: un pago igual al 5% del costo del medicamento (esto se denomina coseguro), o un copago (\$4.15 para un medicamento genérico o un medicamento que se trata como genérico y \$10.35 para todos los demás medicamentos). 	<p>Cobertura en situaciones catastróficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante esta etapa de pago, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted no paga nada.

SECCIÓN 1 Cambios en los beneficios y costos para el próximo año

Sección 1.1 – Cambios en la prima mensual

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Prima mensual (También debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare).</p>	<p>\$140</p>	<p>\$132</p>

- Su prima mensual del plan será *mayor* si debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D de por vida por no tener otra cobertura para medicamentos que sea, al menos, equivalente a la cobertura para medicamentos de Medicare (también conocida como “cobertura acreditable”) durante 63 días o más.

- Si tiene ingresos más elevados, es posible que deba pagar un monto adicional por mes directamente al gobierno por su cobertura para medicamentos con receta de Medicare.
- Su prima mensual será *menor* si recibe “Ayuda adicional” para pagar los costos de los medicamentos con receta. Consulte la Sección 6 acerca de la “Ayuda adicional” de Medicare.

Sección 1.2 – Cambios en los montos máximos que paga de su bolsillo

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red</p> <p>Los costos por los servicios médicos cubiertos (como los copagos) de proveedores de la red se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red. La prima del plan y los costos de sus medicamentos con receta no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>	\$4,200	<p>\$4,600</p> <p>Una vez que haya pagado \$4,600 de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B, no pagará nada por sus servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de proveedores de la red durante el resto del año calendario.</p>
<p>Monto máximo que paga de su bolsillo combinado</p> <p>Los costos por los servicios médicos cubiertos (como los copagos) de proveedores dentro y fuera de la red se tienen en cuenta para el monto máximo combinado que paga de su bolsillo. La prima del plan y los costos de sus medicamentos con receta para pacientes externos no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo por servicios médicos.</p>	\$8,950	<p>No hay cambios para el próximo año de beneficios.</p> <p>Una vez que haya pagado \$8,950 de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B, no pagará nada por sus servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de proveedores de la red o fuera de la red durante el resto del año calendario.</p>

Medicare exige que todos los planes de salud limiten el monto que usted paga de su bolsillo durante el año. Estos límites se denominan “montos máximos que paga de su bolsillo”. Una vez que alcance este monto, por lo general, no pagará nada por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B durante el resto del año.

Sección 1.3 – Cambios en las redes de proveedores y farmacias

Los directorios actualizados se encuentran disponibles en nuestro sitio web BSWHealthPlan.com/Medicare. También puede llamar a Servicio al Cliente para obtener información actualizada sobre los proveedores o las farmacias o para solicitarnos que le enviemos un directorio por correo, lo que haremos en un plazo de tres días hábiles.

Hemos cambiado nuestra red de proveedores para el próximo año. **Revise el *Directorio de proveedores de 2024* para verificar si sus proveedores (proveedor de atención primaria, especialistas, hospitales, etc.) se encuentran en nuestra red.**

Hemos cambiado nuestra red de farmacias para el próximo año. **Revise el *Directorio de farmacias de 2024* para verificar qué farmacias se encuentran en nuestra red.**

Es importante que usted sepa que podemos realizar cambios en los hospitales, médicos, especialistas (proveedores) y farmacias que forman parte de su plan durante el año. Si algún cambio realizado a mitad de año en nuestros proveedores lo afecta, comuníquese con Servicio al Cliente para que podamos asistirlo.

Sección 1.4 – Cambios en los beneficios y costos para los servicios médicos

Estamos cambiando los costos y beneficios del próximo año para ciertos servicios médicos. La siguiente información describe estos cambios.

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Servicios odontológicos		
Odontología preventiva	<u>Dentro y fuera de la red</u>	<u>Dentro y fuera de la red</u>
Radiografías dentales:	Radiografías dentales cada tres años.	Una radiografía de boca completa cada 60 meses cubierta al 100%. Una radiografía de aleta de mordida cada 12 meses cubierta al 100%.
Máximo anual de beneficios:	\$2,500 para todos los servicios odontológicos preventivos e integrales.	\$3,500 para todos los servicios odontológicos preventivos e integrales.

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Servicios odontológicos (continuación)		
Servicios odontológicos integrales		
Servicios que no son de rutina:	No se ofrece.	<p>Coseguro del 0%-50% por cada servicio que no es de rutina.</p> <p>Coseguro del 0% para exámenes de urgencia o emergencia centrados en problemas y radiografías periapicales (radiografías centradas en problemas).</p> <p>Otros servicios prestados, como empastes, servicios de endodoncia y de periodoncia, están cubiertos al 50%.</p> <p>Un servicio que no es de rutina cada año.</p>
Servicios de diagnóstico:	Un servicio de diagnóstico cada tres años.	Hasta ocho radiografías periapicales por consulta.
Servicios de restauración:		Coseguro del 0%-50% por cada servicio de restauración.
	Dentaduras postizas una vez cada cinco años.	Un par de dentaduras postizas cada cinco años.
	Las coronas no están cubiertas.	Una corona cada año cubierta al 50%.
Periodoncia:	Una cirugía periodontal cada tres años.	Una cirugía periodontal cada 36 meses.
	Una consulta cada tres años.	Mantenimiento periodontal por hasta cuatro veces cada año calendario.
	Un raspado y alisado radicular cada tres años.	Un raspado y alisado radicular cada 24 meses.

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Servicios odontológicos (continuación)</p> <p>Extracciones: Ilimitadas.</p> <p>Prostodoncia, otros tipos de cirugía oral/maxilofacial, otros servicios:</p> <p>Metropolitan Life Insurance Company administra y paga los beneficios para servicios odontológicos.</p> <p>Si un dentista fuera de la red presta un servicio cubierto, basaremos el beneficio en el porcentaje cubierto del cargo máximo permitido.</p> <p>Los dentistas fuera de la red pueden cobrar más que el cargo máximo permitido. Si un dentista fuera de la red presta un servicio cubierto, usted será responsable de pagar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cualquier otra parte del cargo máximo permitido por el cual nosotros no pagamos beneficios; y • cualquier monto que exceda el cargo máximo permitido cobrado por el dentista fuera de la red. 	<p>Coseguro del 50% por cada extracción.</p> <p>Dentaduras postizas a través de un prostodoncista una vez cada cinco años.</p>	<p>Copago de \$0 por cada servicio de extracción.</p> <p>Coseguro del 0%-50% por cada prostodoncia y otros servicios de cirugía oral/maxilofacial.</p> <p>Un par de dentaduras postizas a través de un prostodoncista cada cinco años calendario cubiertas al 100%.</p> <p>Puentes a través de un prostodoncista una vez cada 10 años calendario cubiertos al 50%.</p>

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Servicios auditivos</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Los audífonos de venta libre no están cubiertos como parte del beneficio para audífonos.</p> <p>Asignación de \$1,000 para la compra de audífonos cada tres años.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Los audífonos de venta libre están cubiertos como parte del beneficio para audífonos.</p> <p>Asignación de \$1,500 para la compra de audífonos cada tres años.</p>
<p>Atención hospitalaria para pacientes internados</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>El beneficio para hospitalizaciones por cuadros agudos es de Original Medicare.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>El beneficio para hospitalizaciones por cuadros agudos es por ingreso o por estadía.</p>
<p>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>El beneficio para servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico es de Original Medicare.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>El beneficio para servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico es por ingreso o por estadía.</p>
<p>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Coseguro del 20% para los medicamentos de quimioterapia y radiación de la Parte B de Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para otros medicamentos de la Parte B de Medicare.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Coseguro del 0%-20% para los medicamentos de quimioterapia y radiación de la Parte B de Medicare.</p> <p>Coseguro del 0%-20% para otros medicamentos de la Parte B de Medicare.</p> <p>Usted no pagará más de \$35 por un suministro de un mes de insulina cubierto, cuando se utiliza en una bomba de insulina.</p>

Costo	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Análisis de sangre para pacientes externos	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Usted paga un coseguro del 20% después de la tercera pinta de sangre.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Usted paga un coseguro del 20% comenzando con la primera pinta de sangre que necesite.</p>
Rehabilitación pulmonar	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Usted paga un copago de \$20 por cada consulta para servicios de rehabilitación pulmonar cubierta por Medicare.</p>	<p><u>Dentro de la red</u></p> <p>Usted paga un copago de \$15 por cada consulta para servicios de rehabilitación pulmonar cubierta por Medicare.</p>
Servicios de la vista	<p><u>Dentro y fuera de la red</u></p> <p>Beneficio máximo anual para lentes y accesorios: \$125.</p>	<p><u>Dentro y fuera de la red</u></p> <p>Beneficio máximo anual para lentes y accesorios: \$150.</p> <p>El límite para lentes y accesorios se aplica a todos los tipos, incluidos anteojos, marcos, lentes y lentes de contacto.</p>

Sección 1.5 – Cambios en la cobertura para medicamentos con receta de la Parte D

Cambios en nuestra “Lista de medicamentos”

Nuestra lista de medicamentos cubiertos se denomina Formulario o “Lista de medicamentos”. Le enviamos una copia de nuestra “Lista de medicamentos” electrónicamente.

Hemos realizado cambios en nuestra “Lista de medicamentos”, lo que podría incluir la eliminación o la adición de medicamentos, cambios en las restricciones que se aplican a nuestra cobertura para ciertos medicamentos o su traslado a un nivel de costo compartido diferente.

Revise la “Lista de medicamentos” para asegurarse de que sus medicamentos estén

cubiertos el próximo año y para saber si habrá restricciones de algún tipo, o si se ha trasladado su medicamento a un nivel de costo compartido diferente.

La mayoría de los cambios nuevos en la “Lista de medicamentos” se realizan al comienzo de cada año. No obstante, durante el año podemos hacer otros cambios permitidos por las normas de Medicare. Por ejemplo, podemos eliminar inmediatamente los medicamentos que la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) considera inseguros o los que un fabricante de productos ha retirado del mercado. Actualizamos nuestra “Lista de medicamentos” en línea para ofrecer la lista de medicamentos más vigente.

Si se ve afectado por un cambio en la cobertura de los medicamentos a principios de año o durante este, consulte el Capítulo 9 de su *Evidencia de cobertura* y hable con su médico para conocer sus opciones, como pedir un suministro temporal, solicitar una excepción o trabajar para encontrar un nuevo medicamento. También puede ponerse en contacto con Servicio al Cliente para obtener más información.

Cambios en los costos de los medicamentos con receta

Nota: Si participa en un programa que lo ayuda a pagar sus medicamentos (“Ayuda adicional”), **la información sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D puede no aplicarse en su caso.** Nosotros le enviamos un inserto separado, que se denomina *Evidence of Coverage Rider for People Who Get Extra Help Paying for Prescription Drugs* (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben Ayuda adicional para pagar los medicamentos con receta), también denominada “Low-Income Subsidy Rider” (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos) o “LIS Rider” (Cláusula adicional LIS), que lo informa sobre los costos de sus medicamentos. Si recibe “Ayuda adicional” y no ha recibido este inserto antes del 1 de octubre, llame a Servicio al Cliente y solicite la Cláusula adicional LIS.

Hay **cuatro etapas de pago de los medicamentos**. La siguiente información describe los cambios en las dos primeras etapas: la Etapa del deducible anual y la Etapa de cobertura inicial. (La mayoría de los miembros no llega a las otras dos etapas: la Etapa del período sin cobertura o la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas).

Cambios en la Etapa del deducible

Etapa	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Etapa 1: Etapa del deducible anual</p> <p>Durante esta etapa, usted paga el costo total de sus medicamentos de Nivel 3, Nivel 4 y Nivel 5 de la Parte D hasta que alcance el deducible anual. El deducible no se aplica a los productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluidas las vacunas contra el herpes zóster y el tétanos y las vacunas de viaje.</p>	<p>El deducible es de \$50.</p> <p>Durante esta etapa, usted paga \$2 de costo compartido por medicamentos de Nivel 1: Genéricos preferidos; \$12 de costo compartido por medicamentos de Nivel 2: Genéricos; y el costo total de los medicamentos de Nivel 3: De marca preferida, Nivel 4: Medicamentos no preferidos y Nivel 5: De especialidad hasta que alcance el deducible anual.</p>	<p>El deducible es de \$50.</p> <p>Durante esta etapa, usted paga \$5 por medicamentos de Nivel 1 en una farmacia de la red estándar y \$0 por medicamentos en una farmacia de la red preferida; \$12 por medicamentos de Nivel 2 en una farmacia de la red estándar o \$5 por medicamentos en una farmacia de la red preferida. Usted paga el costo total de los medicamentos de Nivel 3, Nivel 4 y Nivel 5 hasta que alcance el deducible anual.</p>

Cambios en sus costos compartidos en la Etapa de cobertura inicial

Etapa	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Etapa 2: Etapa de cobertura inicial</p> <p>Una vez que haya pagado el deducible anual, pasará a la Etapa de cobertura inicial.</p> <p>Durante esta etapa, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte del costo.</p>	<p>Su costo por un suministro para un mes en una farmacia de la red:</p> <p>Nivel 1: Genéricos preferidos</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$2 por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> No se ofrece.</p>	<p>Su costo por un suministro para un mes en una farmacia de la red:</p> <p>Nivel 1: Genéricos preferidos</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$5 por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> Usted paga \$0 por medicamento con receta.</p>

Etapa	2023 (este año)	2024 (próximo año)
<p>Etapa 2: Etapa de cobertura inicial (continuación)</p>		
<p>Para obtener información sobre los costos de un suministro a largo plazo o de medicamentos con receta de pedido por correo, consulte la Sección 5 del Capítulo 6 de su <i>Evidencia de cobertura</i>.</p>	<p>Nivel 2: Genéricos <i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$12 por medicamento con receta.</p>	<p>Nivel 2: Genéricos <i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$12 por medicamento con receta.</p>
<p>La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos están cubiertas sin costo alguno para usted.</p>	<p><i>Costo compartido preferido:</i> No se ofrece.</p>	<p><i>Costo compartido preferido:</i> Usted paga \$5 por medicamento con receta.</p>
<p>Hemos cambiado el nivel de algunos de los medicamentos de nuestra “Lista de medicamentos”. Para saber si sus medicamentos pasarán a un nivel diferente, búselos en la “Lista de medicamentos”.</p>	<p>Nivel 3: De marca preferida <i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$45 por medicamento con receta.</p>	<p>Nivel 3: De marca preferida <i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$45 por medicamento con receta.</p>
	<p><i>Costo compartido preferido:</i> No se ofrece.</p>	<p><i>Costo compartido preferido:</i> Usted paga \$45 por medicamento con receta.</p> <p>Usted paga \$35 por un suministro de un mes para cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p>

Etapa	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Etapa 2: Etapa de cobertura inicial (continuación)	<p>Nivel 4: Medicamentos no preferidos</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$95 por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> No se ofrece.</p>	<p>Nivel 4: Medicamentos no preferidos</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga \$95 por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> Usted paga \$95 por medicamento con receta.</p> <p>Usted paga \$35 por un suministro de un mes para cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p>
	<p>Nivel 5: De especialidad</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga el 32% por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> No se ofrece.</p> <hr/> <p>Una vez que los costos totales de los medicamentos hayan alcanzado los \$4,660, pasará a la siguiente etapa (Etapa del período sin cobertura).</p>	<p>Nivel 5: De especialidad</p> <p><i>Costo compartido estándar:</i> Usted paga el 32% por medicamento con receta.</p> <p><i>Costo compartido preferido:</i> Usted paga el 32% por medicamento con receta.</p> <hr/> <p>Una vez que los costos totales de los medicamentos hayan alcanzado los \$5,030, pasará a la siguiente etapa (Etapa del período sin cobertura).</p>

Cambios en la Etapa del período sin cobertura y en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

Las otras dos etapas de cobertura de medicamentos (la Etapa del período sin cobertura y la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas) son para las personas con costos de medicamentos elevados. **La mayoría de los miembros no llega a la Etapa del período sin cobertura ni a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.**

A partir de 2024, si llega a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, no pagará nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D.

Para obtener información específica sobre los costos en estas etapas, consulte las Secciones 6 y 7 del Capítulo 6 de su *Evidencia de cobertura*.

SECCIÓN 2 Cambios administrativos

Descripción	2023 (este año)	2024 (próximo año)
Número de identificación de miembro	El número de identificación de miembro es numérico (por ejemplo, 10012345678).	La identificación de miembro es alfanumérica (por ejemplo, MCR00012345).
Horario de atención de Servicio al Cliente	El horario es de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (incluidos los principales días festivos).	El horario del 1 de octubre al 31 de marzo es de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto los principales días festivos); y del 1 de abril al 30 de septiembre, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (excepto los principales días festivos).
Período de gracia para las primas	El período de gracia para las primas es de cuatro meses calendario.	El período de gracia para las primas es de dos meses calendario.
Red de farmacias	Una red de farmacias estándar.	Dos redes de farmacias. Las redes preferida y estándar con diferencias en el costo compartido entre las ubicaciones de la farmacia preferida y la estándar.

SECCIÓN 3 Cómo decidir qué plan elegir

Sección 3.1 – Si desea seguir inscrito en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)

Para seguir inscrito en nuestro plan, no es necesario que haga nada. Si no se inscribe en un plan diferente ni se cambia a Original Medicare antes del 7 de diciembre, automáticamente seguirá inscrito en nuestro plan, BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO).

Sección 3.2 – Si desea cambiar de plan

Esperamos que continúe siendo miembro de nuestro plan durante 2024 pero, si desea cambiar de plan, siga estos pasos:

Paso 1: Conozca y compare sus opciones

- Puede inscribirse en un plan de salud de Medicare diferente.
- *O BIEN*, puede cambiarse a Original Medicare. Si cambia a Original Medicare, deberá decidir si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare. Si no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare, consulte la Sección 1.1 con respecto a una posible multa por inscripción tardía de la Parte D.

Para obtener más información sobre Original Medicare y los diferentes tipos de planes de Medicare, utilice el Buscador de Planes de Medicare (Medicare Plan Finder) (www.medicare.gov/plan-compare), lea el manual *Medicare & You 2024* (Medicare y Usted 2024), llame a su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) (consulte la Sección 5) o llame a Medicare (consulte la Sección 7.2). Como recordatorio, Baylor Scott & White Health Plan (BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)) ofrece otros planes de salud de Medicare y planes de medicamentos con receta de Medicare. Estos otros planes pueden variar en cuanto a la cobertura, las primas mensuales y los montos de costos compartidos.

Paso 2: Cambie su cobertura

- Para **cambiarse a un plan de salud de Medicare diferente**, inscribese en el nuevo plan. Su inscripción en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO) se cancelará automáticamente.
- Para **cambiarse a Original Medicare con un plan de medicamentos con receta**, inscribese en un plan de medicamentos nuevo. Su inscripción en BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO) se cancelará automáticamente.

- Para cambiarse a **Original Medicare sin un plan de medicamentos con receta**, debe seguir uno de estos pasos:
 - Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Comuníquese con Servicio al Cliente si necesita más información sobre cómo hacerlo.
 - *O BIEN*, puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que se cancele su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 4 Plazo para el cambio de plan

Si desea cambiarse a un plan diferente o a Original Medicare para el próximo año, puede hacerlo desde el **15 de octubre hasta el 7 de diciembre**. El cambio entrará en vigencia el 1 de enero de 2024.

¿Puedo realizar un cambio en otro momento del año?

En ciertas situaciones, también se permite realizar cambios en otros momentos del año. Entre los ejemplos se incluyen las personas que tienen Medicaid, aquellos que reciben “Ayuda adicional” para pagar sus medicamentos, aquellos que tienen la cobertura de un empleador o la dejarán, y las personas que se trasladan fuera del área de servicio.

Si usted está inscrito en un plan de Medicare Advantage para el 1 de enero de 2024 y no le gusta su opción de plan, puede cambiarse a otro plan de salud de Medicare (con o sin cobertura para medicamentos con receta de Medicare) o cambiarse a Original Medicare (con o sin cobertura para medicamentos con receta de Medicare) del 1 de enero al 31 de marzo de 2024.

Si se mudó recientemente, vive actualmente o acaba de salir de una institución (como un centro de atención de enfermería especializada o un hospital de atención a largo plazo), puede cambiar su cobertura de Medicare **en cualquier momento**. Puede cambiarse a cualquier otro plan de salud de Medicare (con o sin cobertura para medicamentos con receta de Medicare) o cambiarse a Original Medicare (con o sin un plan separado de medicamentos con receta de Medicare) en cualquier momento.

SECCIÓN 5 Programas que ofrecen asesoramiento gratuito sobre Medicare

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP) es un programa independiente del gobierno con asesores capacitados en todos los estados. En Texas, el SHIP se llama Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud de Texas (Texas Health Information Counseling and Advocacy Program, HICAP).

Es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma **gratuita**, a las personas que tienen Medicare. Los asesores del Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud de Texas (HICAP) pueden ayudarlo con las preguntas o los problemas que tenga respecto de Medicare. Podrán ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y

responder preguntas sobre cómo cambiar de plan. Puede llamar al Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud de Texas (HICAP) al 1-800-252-9240. Para obtener más información sobre el Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud de Texas (HICAP), visite su sitio web (<http://www.tdi.texas.gov/consumer/hicap>).

SECCIÓN 6 Programas que ayudan a pagar los medicamentos con receta

Es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda para pagar los medicamentos con receta. A continuación, describimos diferentes tipos de ayuda:

- **“Ayuda adicional” de Medicare.** Es posible que las personas con ingresos limitados reúnan los requisitos para recibir “Ayuda adicional” para pagar los costos de los medicamentos con receta. Si reúne los requisitos, Medicare podría pagar hasta el 75% o más de los costos de sus medicamentos, incluso las primas mensuales de los medicamentos con receta, los deducibles anuales y el coseguro. Además, las personas que reúnan los requisitos no tendrán un período sin cobertura ni una multa por inscripción tardía. Para saber si reúne los requisitos, llame a:
 - 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - La oficina del Seguro Social al 1-800-772-1213, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes y pida por un representante. Los mensajes automatizados se encuentran disponibles las 24 horas del día. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778. *O BIEN a*
 - La oficina de Medicaid de su estado (solicitudes).
- **Ayuda del programa de asistencia farmacéutica de su estado.** Texas tiene un programa denominado Programa de Medicamentos para el VIH de Texas (Texas HIV Medication Program, THMP) que ayuda a las personas a pagar los medicamentos con receta en función de su necesidad económica, edad o afección médica. Para obtener más información sobre el programa, consulte con su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico.
- **Asistencia con los costos compartidos para medicamentos con receta para personas con VIH/SIDA.** El Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a garantizar que las personas elegibles para el ADAP que tienen VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Las personas deben cumplir con ciertos criterios que incluyen un comprobante de residencia en el estado y su estado del VIH, un comprobante de bajos ingresos según lo establece el Estado, y el estado de no asegurado/con seguro insuficiente. Los medicamentos con receta de la Parte D de Medicare, que también están cubiertos por el ADAP, califican para la asistencia con los costos compartidos para medicamentos con receta a través del Programa de Medicamentos para el VIH de Texas (THMP). Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al Programa de Medicamentos para el VIH de Texas (THMP) al 1-800-255-1090.

SECCIÓN 7 ¿Tiene preguntas?

Sección 7.1 – Cómo recibir ayuda de BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO)

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudar. Llame a Servicio al Cliente al 1-866-334-3141. (Solo los usuarios de TTY deben llamar al 711). Estamos disponibles para recibir llamadas del 1 de octubre al 31 de marzo, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto los principales días festivos); y del 1 de abril al 30 de septiembre, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (excepto los principales días festivos). Las llamadas a estos números son gratuitas.

Lea su *Evidencia de cobertura* de 2024 (describe en detalle los beneficios y costos para el próximo año)

Este *Aviso anual de cambios* le ofrece un resumen de los cambios en sus beneficios y costos para 2024. Para obtener detalles, consulte la *Evidencia de cobertura de 2024* para BSW SeniorCare Advantage Platinum (PPO). La *Evidencia de cobertura* es la descripción detallada legal de los beneficios de su plan. Explica sus derechos y las normas que debe seguir para recibir sus servicios y medicamentos con receta cubiertos. Encontrará una copia de la *Evidencia de cobertura* en nuestro sitio web BSWHealthPlan.com/Medicare. También puede llamar a Servicio al Cliente para solicitarnos que le enviemos una *Evidencia de cobertura* por correo.

Visite nuestro sitio web

También puede visitar nuestro sitio web BSWHealthPlan.com/Medicare. Le recordamos que en nuestro sitio web puede encontrar la información más actualizada acerca de nuestra red de proveedores (*Directorio de proveedores*) y nuestra *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) "Lista de medicamentos"*.

Sección 7.2 – Cómo recibir ayuda de Medicare

Para obtener información directamente de Medicare, haga lo siguiente:

Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)

Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Visite el sitio web de Medicare

Visite el sitio web de Medicare (www.medicare.gov). Posee información acerca de los costos, la cobertura y las calificaciones de calidad para ayudarlo a comparar los planes de salud de Medicare en su área. Para consultar la información sobre los planes, visite www.medicare.gov/plan-compare.

Lea *Medicare & You 2024* (Medicare y Usted 2024)

Lea el manual *Medicare & You 2024* (Medicare y Usted 2024). Cada otoño, este documento se envía por correo a las personas que tienen Medicare. Contiene un resumen de los beneficios, los derechos y protecciones de Medicare, y las respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Si usted no tiene una copia de este documento, puede obtenerla en el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/10050-medicare-and-you.pdf>) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1 877 486 2048.



Multi-Language
Interpreter Services

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-334-3141. Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-866-334-3141. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-866-334-3141。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-866-334-3141。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-334-3141. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-334-3141. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-866-334-3141 sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-334-3141. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-334-3141 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-334-3141. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم بمساعدتك. هذه خدمة مجانية. سيقوم شخص ما يتحدث العربية 1-866-334-3141 فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-334-3141 पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-334-3141. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portugués: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-334-3141. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-334-3141. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-334-3141. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-866-334-3141 にお電話ください。日本語を話す人者が支援いたします。これは無料のサービスです。



Aviso de No Discriminación

Baylor Scott & White Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Baylor Scott & White Health Plan no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Baylor Scott & White Health Plan:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Información escrita en otros formatos (letra grande y formatos electrónicos accesibles)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento de Baylor Scott & White Health Plan al 1-214-820-8888 o envíe un correo electrónico a HPCompliance@BSWHealth.org.

Si cree que Baylor Scott & White Health Plan no ha brindado estos servicios o ha sido discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal con:

Baylor Scott & White Health Plan, Compliance Officer
1206 West Campus Drive, Suite 151
Temple, Texas 76502

Línea de ayuda de cumplimiento; 1-888-484-6977 o <https://app.mycompliancereport.com/report?cid=swhp>

Puede presentar una queja en persona o por correo, en línea o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Oficial de Cumplimiento está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.