

Infracciones de Marketing de Medicare

Consejos para Protegerse a Usted y a Medicare

A diferencia del Medicare Original, Medicare Avanzado (MA, por sus siglas en inglés, Parte C) y los Planes Medicare de Medicamentos Recetados (Parte D) son administrados, comercializados y vendidos por compañías de seguros privadas. Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) cuentan con directrices para la comercialización de los seguros Parte C y Parte D que protegen a los beneficiarios de Medicare de tácticas de venta e inscripción manipuladoras y engañosas.

Tenga en cuenta que estas normas se centran principalmente en las actividades y los materiales relacionados con los agentes, los corredores y la comunicación directa con el plan, a diferencia de los anuncios o la publicidad en radio y televisión.

Los patrocinadores del plan y sus representantes, incluidos los agentes y corredores, deben seguir estas directrices a la hora de comercializar con los beneficiarios. El marketing se considera equivalente a "orientar" a los beneficiarios hacia un plan.

¿Cuáles son Algunos Ejemplos de Infracciones de Marketing de Medicare?

- Recibir una llamada telefónica no solicitada de un plan con el que no tiene ninguna relación previa o del que se ha dado de baja.
- Un agente o intermediario que se presenta como si procediera o hubiera sido enviado por Medicare, la Seguridad Social o Medicaid.
- Recibir una visita a domicilio no solicitada, es decir, una "llamada puerta a puerta".
- Recibir información, como folletos, volantes, carteles colgantes, etc., en el coche o en el domicilio de una empresa con la que no se ha concertado una cita.
- Un agente que inicia una conversación sobre otros productos de seguros, como seguros de vida o rentas vitalicias, durante una visita o reunión sobre un producto de la Parte C o la Parte D de Medicare.
- Un agente que regresa a un domicilio sin haber sido invitado después de haber faltado a una cita anterior.
- Exigir a los asistentes que proporcionen información de contacto como requisito previo para asistir a un evento de marketing.
- Se llama a los asistentes a un evento de marketing sin permiso
- Se llama a los posibles afiliados para confirmar la recepción de la información enviada por correo.
- Un agente inscribe a un beneficiario en un plan que supuestamente cubre recetas o servicios específicos, pero el beneficiario se entera más tarde de que esas recetas o servicios en realidad no estaban cubiertos por el plan porque recibió una factura.

¿Qué Pueden Hacer los Planes y los Agentes?

- Llamar a un beneficiario que haya dado expresamente su permiso por adelantado
- Ofrecer regalos nominales por un valor igual o inferior a \$15 (o \$75 en total, por persona y año) a los beneficiarios, siempre que el regalo se entregue independientemente de que el beneficiario se inscriba o no en el plan.
- Incluir información sobre programas de recompensas e incentivos en sus materiales de marketing.
- Ofrecer refrescos y aperitivos ligeros, pero no comidas, en los eventos de marketing/ventas.
- Establecer contactos no solicitados con afiliados potenciales por correo convencional y otros medios impresos (por ejemplo, anuncios) y por correo electrónico, siempre que contenga una función de exclusión voluntaria.
- Realizar actividades de marketing/ventas en zonas comunes de centros sanitarios (por ejemplo, salas de espera, entradas comunes, vestíbulos, cafeterías o salas comunitarias, recreativas o de conferencias).

¿Qué No Pueden Hacer los Planes y los Agentes?

- Realizar actividades de marketing o ventas en un evento educativo
- Requerir a los participantes que proporcionen información de contacto para asistir a un evento
- Vender de puerta en puerta o dejar información como folletos, volantes, colgantes para puertas, etc. en el automóvil de alguien o en su residencia (a menos que el beneficiario "no se presente" a una cita programada previamente).
- Afirmar que están aprobados, avalados o autorizados por Medicare; que llaman en nombre de Medicare; o que Medicare les ha pedido que llamen o vean al beneficiario.
- Enviar mensajes de texto no solicitados, realizar llamadas telefónicas no solicitadas o dejar mensajes en el buzón de voz a posibles afiliados.
- Acercarse a los beneficiarios en zonas comunes públicas (por ejemplo, aparcamientos, pasillos, vestíbulos o aceras).
- Proporcionar información inexacta o engañosa.
- Ofrecer exámenes médicos u otras actividades que puedan percibirse como "selección ventajosa" o utilizarse para ello

¿Y las Pólizas Medigap?

La comercialización de las pólizas de Medigap, o seguro complementario, está regulada por las restricciones del departamento de seguros de cada estado, que pueden o no ser tan estrictas como las normas federales que rigen la comercialización de los planes de la Parte C o la Parte D.

Cómo Puede Ayudarle su Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP)

Su Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP, por sus siglas en inglés) local está lista para proporcionarle la información que necesita para **PROTEGERSE** del fraude, errores y abusos de Medicare; **DETECTAR** posibles fraudes, errores y abusos; y **DENUNCIAR** sus inquietudes. Los SMP y sus voluntarios capacitados ayudan a educar y capacitar a los beneficiarios de Medicare en la lucha contra el fraude en la atención médica. Su SMP puede ayudarle con sus preguntas, preocupaciones o quejas sobre posibles problemas de fraude y abuso. También puede proporcionarle información y presentaciones educativas.

Para localizar a su Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP) estatal:

Visite www.smpresource.org o llame al 1-877-808-2468.

Este proyecto ha sido financiado, en parte, por la subvención número 90MPC0002 de la Administración para la Vida Comunitaria de EE.UU. (ACL, por sus siglas en inglés), Departamento de Salud y Servicios Humanos, Washington, D.C. 20201. Se recomienda a los beneficiarios de subvenciones que lleven a cabo proyectos bajo patrocinio gubernamental que expresen libremente sus resultados y conclusiones. Por lo tanto, los puntos de vista u opiniones no representan necesariamente la política oficial de la Administración para la Vida Comunitaria.