

Lo que hacemos HACE UNA DIFERENCIA

## **HOJA DE DATOS**

### **Esfuerzos de educación de Medicare**

En un esfuerzo por mantener a la Red Nacional de Servicios de Envejecimiento, los consumidores y otras partes informadas acerca de los temas que afectan a los beneficiarios de Medicare, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración de Envejecimiento (AoA) le proporciona información acerca de los esfuerzos que adelanta el Centro para Servicios de Medicare y Medicaid (Center for Medicare & Medicaid Services – CMS). El CMS trabaja para ayudar a los beneficiarios de Medicare y sus proveedores de cuidado a participar más activamente en sus decisiones de atención de la salud. La AoA apoya estos esfuerzos y está deseosa de tener colaboraciones continuadas con el CMS para proporcionar mejores servicios a los americanos mayores

En un esfuerzo por ayudar a los americanos mayores e incapacitados que dependen de Medicare, el CMS ha ampliado y mejorado sus recursos para proporcionar información más detallada, a fin de ayudarlos a tomar decisiones más informadas acerca de sus opciones de planes de salud.

### **Campaña publicitaria nacional**

El CMS ha lanzado una campaña de educación y publicidad a través de medios múltiples para permitir que cada beneficiario tome decisiones informadas acerca de cuestiones importantes de atención de la salud y sea un participante activo en su propia atención de la salud. La campaña incluye publicidad dirigida al mercado en general por las redes de televisión y los medios impresos, la radio y televisión en español y publicidad por Internet. El esfuerzo de educación anual hace resaltar opciones de cobertura importantes, incluidos los planes de Medicare+Choice y las organizaciones de proveedores preferidos disponibles en 23 estados y recursos de información sobre Medicare mejorados.

### **La línea telefónica gratuita de Medicare**

El CMS tiene una línea telefónica mejorada, 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), para atender a los beneficiarios las 24 horas del día, siete días a la semana. Se han agregado más de 600 representantes nuevos de servicio al cliente para asegurar que se contesten todas las respuestas de los llamadores, incluidas preguntas acerca de los planes de salud en su área. La línea telefónica proporciona también información pregrabada que puede ayudar a las personas que llaman a solicitar información acerca de los planes de salud en su área, copias del manual Medicare y Usted, en inglés o español, o respuestas a las preguntas más frecuentes. El servicio le da cabida a las personas de habla tanto inglesa como hispana y ofrece una línea de TTY (un dispositivo de telecomunicaciones para los que tienen problemas auditivos y del habla): 1-877-486-2048.

## **El sitio de Medicare en Internet**

El CMS mantiene un sitio Web de información para los beneficiarios y otros individuos interesados: [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov). El sitio ha ganado los premios por su claridad, accesibilidad y comodidad de uso, incluido un Premio Platinum por ser el Mejor Sitio de Internet en General en una competencia entre sitios Web tanto privados como gubernamentales. Lanzado en 1998, [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) promedia 6 millones de vistas de páginas cada mes. El sitio contiene 12 bases de datos interactivas, el manual Medicare y Usted, listas de recursos para beneficiarios y personas e información general acerca de Medicare.

## **El Localizador de Planes Personales de Medicare**

El Localizador de Planes Personales de Medicare ayuda a las personas que tienen Medicare a tomar decisiones más informadas acerca de todas sus opciones de planes de salud. El Localizador guía a los beneficiarios por una serie de preguntas para ayudarles a tomar decisiones acerca de las diversas opciones de planes de salud que están disponibles a ellos en sus comunidades. Con base en respuestas a una serie de preguntas confidenciales, el Localizador genera un informe personalizado sobre los beneficios y servicios ofrecidos por los planes de salud en el área. En julio de 2002, el Localizador de Planes Personales de Medicare fue mejorado con una herramienta nueva que permite que los beneficiarios de Medicare calculen los costos mensuales que pagan de su propio bolsillo para los planes de salud disponibles.

## **Otras bases de datos de [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov):**

El sitio Web también es anfitrión de 12 bases de datos distintas para ayudar a los individuos, incluidos Nursing Home Compare (Comparación de hogares para personas de edad avanzada), Dialysis Facility Compare (Comparación de centros de diálisis), Your Medicare Coverage (Su cobertura de Medicare), todos los cuales contienen comparaciones detalladas acerca de los centros y las opciones disponibles, condado por condado, e información sobre los beneficios de atención de la salud del programa Original de Medicare. Otras bases de datos de información incluyen una lista de médicos participantes de Medicare, proveedores de Medicare, información acerca de programas de asistencia disponibles para medicamentos recetados y las preguntas más frecuentes para ayudar a las personas a encontrar las respuestas que necesitan.

**Nursing Home Compare** contiene información de calidad detallada acerca de hogares para personas de edad avanzada individuales en todo el país, el número promedio de horas del personal de cuidado disponibles por residente por día; los resultados de la inspección de hogares para personas de edad avanzada, incluso si se encontraron deficiencias y la gravedad de las mismas, y las características de los hogares, incluidas el número de camas, el tipo de propiedad y si el hogar para personas de edad avanzada toma o no parte en Medicare, Medicaid o ambos.

El CMS publicó nuevos datos de calidad que les dan a las personas mayores y sus

familias más información comparativa acerca de la calidad de cuidado de los hogares locales para personas de edad avanzada. La Iniciativa de Calidad de los Hogares para Personas de Edad Avanzada (Nursing Home Quality Initiative - NHQI) del Departamento de Salud y Servicios Humanos está destinada a mejorar aun más la calidad de cuidado que reciben los 2.9 millones de americanos que viven en hogares para personas de edad avanzada en todo el país. Los datos incluirán diez medidas de calidad de los hogares para personas de edad avanzada que fueron recomendadas por un comité del National Quality Forum (Foro Nacional de la Calidad), una organización independiente que fija normas y que representa a compradores públicos y privados, consumidores, proveedores e investigadores. Las medidas están destinadas a permitir que los consumidores y hogares para personas de edad avanzada comparen “manzanas con manzanas”. Los datos han sido ajustados en función de los riesgos para tomar en cuenta las diferencias en ciertas necesidades de atención de la salud de los residentes individuales, permitiendo una comparación más justa del desempeño de los hogares para personas de edad avanzada. Las medidas indican las acciones que los hogares para personas de edad avanzada pueden tomar para mejorar el cuidado que prestan.

La AoA se asoció con el CMS en la NHQI. Bajo la iniciativa, el CMS y la AoA trabajaron con propugnadores del cuidado a largo plazo que utilizarán los nuevos datos, junto con otros datos y visitas personales, para ayudar a las familias a tomar decisiones informadas acerca de la colocación en hogares para personas de edad avanzada.

Los propugnadores ayudan a los residentes de los hogares para personas de edad avanzada y sus familias a diario y son capacitados y financiados por la AoA.

Además de la NHQI, CMS ha anunciado recientemente una nueva Iniciativa de Calidad de Salud en el Hogar para ayudar a las personas que dependen de los programas de Medicare y Medicaid y sus familiares a encontrar la mejor agencia de salud en el hogar para sus necesidades. CMS comenzará la primera fase de la iniciativa esta primavera en ocho estados – Florida, Massachusetts, Missouri, Nuevo México, Oregon, Carolina del Sur, Wisconsin y Virginia Occidental. CMS comenzará a publicar la información de calidad acerca de las agencias de salud en el hogar en estos ocho estados para ayudar a informar a la gente las diferencias en el desempeño de las diferentes agencias y para ayudar a estimular la mejora de la calidad de las agencias de salud en el hogar.

**Dialysis Compare** proporciona información detallada acerca de centros de diálisis certificados por Medicare en todo el país. La información ayuda a las personas que tienen Medicare a comparar las características y medidas de calidad de los diferentes centros.

**Su Cobertura de Medicare** proporciona información acerca de los beneficios de atención de la salud en el plan Original de Medicare. La base de datos incluye algunos de los servicios y suministros que el Medicare Original cubre y no cubre actualmente; las condiciones que se deben satisfacer para que algunos de los servicios o suministros se cubran; la frecuencia con la que se cubren los servicios o suministros; cuánto pagan los beneficiarios; y los contactos para beneficiarios en caso de que tengan preguntas adicionales.

**Los programas de asistencia para los medicamentos recetados** son compilados en la lista más extensa y completa a nivel de todo el país que se encuentre disponible. Los beneficiarios pueden examinar los programas que ofrecen tarifas gratuitas o descontadas para las medicinas y los requisitos necesarios para aprovechar esos programas. Se suministra una lista de nombres y números de teléfono de contacto, junto con información de contacto para ayudar a llenar las solicitudes.

**Preguntas frecuentes** es una herramienta de búsqueda que permite que los usuarios busquen por categoría o frase para encontrar respuestas a sus preguntas. Los visitantes pueden dar sus opiniones utilizando una escala de calificación indicando qué tan satisfechos estuvieron con la respuesta. Si los visitantes no pueden encontrar las respuestas, pueden remitir una pregunta al CMS. Antes de remitir una pregunta, la herramienta utiliza una base de conocimientos para proporcionarles a los clientes respuestas sugeridas a sus preguntas.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración de Envejecimiento (AoA), trabaja con una red a nivel de todo el país de organizaciones y proveedores de servicios para poner servicios y recursos de apoyo a disposición de las personas mayores y sus proveedores de cuidado. Para mayor información acerca de la AoA, por favor, pónganse en contacto con: **Department of Health and Human Services, Administration on Aging**, Washington, DC 20201, al teléfono 202-619-0724, dirección de correo electrónico [aoainfo@aoa.gov](mailto:aoainfo@aoa.gov), sitio Web: [www.aoa.gov](http://www.aoa.gov).