

HMO Prime No Rx (Medicare Advantage HMO) *ofrecido por* Tufts Health Plan Medicare Preferred

Notificación anual de modificaciones para 2019

Usted actualmente está inscripto como miembro de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx. El próximo año habrá algunos cambios en los costos y beneficios del plan. *Este manual le informa sobre los cambios.*

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

Qué debe hacer ahora

1. PREGUNTE: Qué cambios son aplicables en su caso

- Verifique si las modificaciones en los beneficios y los costos lo afectan.
 - Es importante que revise su cobertura en este momento para asegurarse de que sus necesidades el año próximo estarán satisfechas.
 - ¿Los cambios afectan los servicios que usted utiliza?
 - Consulte las Secciones 1 y 2 para obtener información sobre las modificaciones en los beneficios y los costos de nuestro plan.
- Verifique que sus médicos y demás proveedores estarán en nuestra red el año próximo.
 - ¿Están sus médicos en nuestra red?
 - ¿Y los hospitales y demás proveedores que utiliza?
 - Consulte la Sección 1.3 para tener más información sobre nuestro Directorio de proveedores.
- Piense en sus costos generales de atención médica.
 - ¿Cuánto deberá pagar de su bolsillo por los servicios y medicamentos recetados que utiliza de manera periódica?
 - ¿Cuánto gastará en la prima y los deducibles?
 - ¿Cuáles son los costos totales del plan en comparación con otras opciones de cobertura de Medicare?
- Piense si está conforme con nuestro plan.

2. COMPARE: Conozca otras opciones de planes

- Verifique la cobertura y los costos de los planes de su área.
 - Utilice la función personalizada de búsqueda en el Buscador de planes de Medicare en el sitio web de Medicare: <https://www.medicare.gov>. Seleccione “Find health & drug plans” (Buscar planes de salud y medicamentos).
 - Revise la lista en la contratapa de su manual *Medicare y usted*.
 - Para tener más información sobre sus opciones, consulte la Sección 3.2.
- Una vez que haya elegido el plan que más le convenga, confirme los costos y la cobertura en el sitio web del plan.

3. ELIJA: Decida si desea cambiar de plan

- Si desea **conservar** el plan Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx, no es necesario que haga nada. Permanecerá en el plan Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.
- Si desea cambiarse a un **plan diferente** que se adapte mejor a sus necesidades, puede hacerlo entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre.

4. INSCRÍBASE: Para cambiar de plan, inscríbese en un plan entre el **15 de octubre** y el **7 de diciembre de 2018**.

- Si **no cambia de plan antes del 7 de diciembre de 2018**, permanecerá en Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.
- Si **cambia de plan antes del 7 de diciembre de 2018**, su nueva cobertura comenzará a regir el 1 de enero de 2019.

Recursos adicionales

- Este documento está disponible de forma gratuita en inglés.
- Para obtener más información, comuníquese con nuestro número de Servicios al cliente al 1-800-701-9000. (Los usuarios con problemas auditivos [TTY] deben llamar al 711). El horario es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (Del 1 de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.)
- Esta información está disponible en diferentes formatos, incluso impreso en letras grandes.
- **La cobertura de este plan califica como Cobertura médica calificada (QHC, por sus siglas en inglés)** y cumple con los requisitos de responsabilidad individual y compartida de la ley de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en <https://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families> para obtener más información.

Acerca de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx

- Tufts Health Plan es un plan HMO con un contrato de Medicare. La inscripción en Tufts Health Plan depende de la renovación del contrato.
- Cuando este manual dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa Tufts Health Plan Medicare Preferred. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.

Resumen de costos importantes para 2019

El cuadro que aparece a continuación compara los costos de 2018 y 2019 para Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx en varias áreas importantes. **Tenga en cuenta que este documento es solo un resumen de las modificaciones. Es importante que lea toda la Notificación anual de modificaciones** y que revise la *Evidencia de cobertura* que le enviamos por separado para verificar si se verá afectado por otras modificaciones en los beneficios o los costos.

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Prima mensual del plan Consulte la Sección 1.1 para obtener detalles.	\$152	\$152
Monto máximo de bolsillo Este es el monto <u>máximo</u> de bolsillo que usted pagará por sus servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Consulte la Sección 1.2 para obtener detalles).	\$3,400	\$3,400
Visitas al consultorio médico	Visitas de atención primaria: \$10 por visita Visitas a especialistas: \$15 por visita	Visitas de atención primaria: \$10 por visita Visitas a especialista: \$15 por visita
Internaciones Incluye atención de internación de pacientes agudos, internación de rehabilitación, hospitales de cuidados de largo plazo y otros tipos de servicios durante internación. La atención de internación comienza el día en que se lo admite formalmente en el hospital por orden de un médico. El día antes de ser dado de alta es el último día de hospitalización.	\$300 por internación en un hospital general de agudos, psiquiátrico, de rehabilitación o de cuidados de largo plazo para agudos con un máximo de \$900 por año.	\$300 por internación en un hospital general de agudos, psiquiátrico, de rehabilitación o de cuidados de largo plazo para agudos con un máximo de \$900 por año.

Notificación anual de modificaciones para 2019

Índice

Notificación anual de modificaciones para 2019.....	1
SECCIÓN 1 Modificaciones en los beneficios y los costos para el año próximo.....	3
Sección 1.1 – Modificaciones en la prima mensual.....	3
Sección 1.2 – Modificaciones en su monto máximo de bolsillo.....	3
Sección 1.3 – Modificaciones en la red de proveedores	4
Sección 1.4 – Modificaciones en los beneficios y los costos de los servicios médicos	5
SECCIÓN 2 Modificaciones administrativas.....	7
SECCIÓN 3 Cómo elegir un plan	8
Sección 3.1 – Si desea permanecer en Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx	8
Sección 3.2 – Si desea cambiar de plan	8
SECCIÓN 4 Plazo para realizar el cambio de plan	9
SECCIÓN 5 Programas que ofrecen asesoramiento gratuito sobre Medicare	9
SECCIÓN 6 Programas que ayudan a pagar sus medicamentos recetados	10
SECCIÓN 7 ¿Tiene preguntas?.....	11
Sección 7.1 – Cómo obtener ayuda de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.....	11
Sección 7.2 – Cómo obtener ayuda de Medicare.....	11

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

Sección 1.1 – Modificaciones en la prima mensual

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Prima mensual	\$152	\$152
(También debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare).		
Beneficio complementario opcional: Opción odontológica de Tufts Medicare Preferred	\$54	\$54

Sección 1.2 – Modificaciones en su monto máximo de bolsillo

A fin de protegerlo, Medicare exige que todos los planes de salud establezcan un límite en el monto que usted paga “de bolsillo” durante el año. Este límite se llama “monto máximo de bolsillo”. Una vez que usted alcanza este monto, por lo general no paga nada por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B durante el resto del año.

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Monto máximo de bolsillo	\$3,400	\$3,400
Lo que usted paga por los servicios médicos cubiertos (como los copagos) cuentan para su monto máximo de bolsillo. Su prima del plan no cuenta para su monto máximo de bolsillo.		Una vez que haya pagado \$3,400 de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B, usted no pagará nada por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B durante el resto del año calendario.

Sección 1.3 – Modificaciones en la red de proveedores

Ha habido cambios en nuestra red de proveedores para el próximo año. En nuestro sitio web, thpmp.org, encontrará un directorio de proveedores actualizado. También puede llamar a Servicios al cliente para obtener información actualizada de los proveedores o para solicitar que le enviemos un Directorio de proveedores por correo. **Consulte nuestro Directorio de proveedores de 2019 para ver si sus proveedores (de atención primaria, especialistas, hospitales, etc.) están en nuestra red.**

Es importante que sepa que podemos hacer cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que son parte de su plan durante el año. Hay diferentes razones por las que su proveedor podría dejar su plan, pero si su médico o especialista deja su plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Aunque nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare requiere que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Haremos un esfuerzo de buena fe para notificarle con al menos 30 días de antelación que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
- Lo ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado para que continúe gestionando sus necesidades de atención de la salud.
- Si está bajo tratamiento médico, tiene el derecho de solicitar que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo, y nosotros colaboraremos para garantizar esto.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o cree que su atención no está siendo gestionada de manera correcta, tiene el derecho de apelar nuestra decisión.
- Si se entera de que su médico o especialista va a dejar el plan, comuníquese con nosotros para que lo ayudemos a encontrar un nuevo proveedor y a gestionar su atención.

Sección 1.4 – Modificaciones en los beneficios y los costos de los servicios médicos

Estamos cambiando la cobertura de determinados servicios médicos para el año próximo. La siguiente información describe dichos cambios. Para obtener más detalles sobre la cobertura y los costos de estos servicios, consulte el Capítulo 4, *Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)*, de la *Evidencia de cobertura 2019*.

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Atención médica de emergencia	Usted paga \$100 por cada visita a una sala de emergencias cubierta por Medicare.	Usted paga \$110 por cada visita a una sala de emergencias cubierta por Medicare.
Audífonos	Usted recibe una bonificación de \$500 cada tres años para la compra de audífonos. Usted paga todos los costos que superen los \$500 de la bonificación para audífonos otorgada cada 3 años.	<p>Se cubrirán hasta 2 audífonos por año, 1 por cada oído, a través de Hearing Care Solutions.</p> <p>Usted paga un copago por cada audífono, y el monto del copago depende del tipo de audífono que compre. Los audífonos cubiertos tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un copago de \$250 por audífonos de nivel estándar Un copago de \$475 por audífonos de nivel superior Un copago de \$650 por audífonos de nivel avanzado Un copago de \$850 por audífonos de nivel avanzado plus <p>Se cubre una evaluación de los audífonos por año. Usted paga \$0 y debe usar un proveedor de Hearing Care Solutions.</p> <p>No incluye la bonificación para la compra de audífonos.</p>

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Atención médica domiciliaria por agencia	<p>Usted paga \$15 por cada visita de terapia física a domicilio.</p> <p>Usted paga \$0 por otros servicios de atención médica domiciliaria cubiertos por Medicare, incluidos los servicios de terapia de infusión domiciliaria.</p>	<p>Usted paga \$0 por cada visita de terapia física a domicilio.</p> <p>Usted paga \$0 por otros servicios de atención médica domiciliaria cubiertos por Medicare, incluidos los servicios de terapia de infusión domiciliaria.</p>
Bonificación anual para artículos ópticos de rutina	<p>Usted recibe una bonificación anual para artículos ópticos de rutina que podrá utilizar para comprar un par de lentes comunes (una combinación de marcos y lentes recetados) o lentes de contacto cada año calendario.</p>	<p>Usted recibe una bonificación anual para artículos ópticos de rutina que podrá utilizar para comprar un par de lentes comunes (una combinación de marcos y lentes recetados), lentes recetados, marcos o lentes de contacto cada año calendario.</p>

SECCIÓN 2 Modificaciones administrativas

Costo	2018 (este año)	2019 (año próximo)
Procedimientos y pruebas de diagnóstico	No se necesita autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Radiología de diagnóstico, como tomografías computarizadas (CT), tomografías por emisión de positrones (PET), resonancias magnéticas (MRI) y ultrasonido.	No se requiere autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Atención de internación en un hospital de agudos	No se necesita autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Internación en un hospital de rehabilitación o de cuidados de largo plazo para agudos	No se necesita autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Servicios de laboratorio	No se requiere autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Beneficio complementario opcional de odontología	El beneficio complementario opcional de odontología se llama Opción Delta Dental.	El beneficio complementario opcional de odontología se llama Opción odontológica de Tufts Medicare Preferred.
Radioterapia	No se requiere autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.
Radiografías	No se requiere autorización previa.	Puede requerirse autorización previa.

SECCIÓN 3 Cómo elegir un plan

Sección 3.1 – Si desea permanecer en Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx

Para permanecer en nuestro plan, no es necesario que haga nada. Si no se ha inscrito en otro plan ni ha cambiado a Original Medicare antes del 7 de diciembre, seguirá inscrito automáticamente como miembro de nuestro plan para 2019.

Sección 3.2 – Si desea cambiar de plan

Esperamos conservarlo como miembro el año próximo, pero si usted desea cambiar de plan para 2019, siga estos pasos:

Paso 1: Conozca y compare sus opciones

- Puede inscribirse en otro plan de salud de Medicare.
- -- *O* -- puede cambiar a Original Medicare. Si se cambia a Original Medicare, deberá decidir si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

Para saber más sobre Original Medicare y los distintos tipos de planes Medicare, lea *Medicare y usted 2019*, llame al Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) (consulte la Sección 5) o llame a Medicare (consulte la Sección 7.2).

Puede encontrar información sobre los planes de su área usando el Buscador de planes Medicare del sitio web de Medicare. Visite <https://www.medicare.gov> y haga clic en “Review and Compare Your Coverage Options” (Revise y compare sus opciones de cobertura). **Aquí puede encontrar información sobre costos, cobertura y calificaciones de calidad para comparar los planes de Medicare.**

Le recordamos que Tufts Health Plan Medicare Preferred ofrece otros planes de salud de Medicare Y planes de medicamentos recetados de Medicare. Estos planes pueden diferir en cobertura, primas mensuales y montos de participación en los costos.

Paso 2: Cambie su cobertura

- Para cambiarse a **otro plan de salud de Medicare**, inscribáse en el nuevo plan. Automáticamente se le dará de baja de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.
- Para **cambiar a Original Medicare con un plan de medicamentos recetados**, inscribáse en el nuevo plan de medicamentos. Automáticamente se le dará de baja de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx.
- Para **cambiar a Original Medicare sin un plan de medicamentos recetados**:

- Envíenos una solicitud por escrito para darle de baja. Comuníquese con Servicios al cliente si necesita más información sobre cómo hacerlo (los números de teléfono se encuentran en la Sección 7.1 de este manual).
- – *O* – comuníquese con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días a la semana, y pida que le den de baja. Los usuarios con problemas auditivos (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 4 Plazo para realizar el cambio de plan

Si desea cambiarse a otro plan o a Original Medicare para el año próximo, puede hacerlo desde **el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre**. El cambio tendrá vigencia a partir del 1 de enero de 2019.

¿Es posible realizar cambios en otros momentos del año?

En ciertos casos, puede permitirse cambios en otros momentos del año. Por ejemplo, se les podría permitir realizar cambios en otros momentos del año a las personas que tienen Medicaid, a quienes reciben Extra Help para el pago de sus medicamentos, a quienes tienen o están dejando la cobertura de su empleador y a quienes se mudan del área de servicio. Para obtener más información, consulte el Capítulo 8, Sección 2.3 de la *Evidencia de cobertura*.

Si está inscrito en un plan Medicare Advantage para el 1 de enero de 2019, y no quiere el plan que tiene, puede cambiarse a otro plan de salud de Medicare (con o sin cobertura de medicamentos recetados de Medicare) o cambiarse a Original Medicare (con o sin cobertura de medicamentos recetados de Medicare) entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2019. Para obtener más información, consulte el Capítulo 8, Sección 2.2 de la *Evidencia de cobertura*.

SECCIÓN 5 Programas que ofrecen asesoramiento gratuito sobre Medicare

El Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) es un programa del gobierno con asesores capacitados en todos los estados. En Massachusetts, el programa SHIP se llama SHINE (Al servicio de las necesidades de información de salud para todos).

El programa SHINE es independiente (no está relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud). Es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para proporcionar asesoramiento **gratuito** sobre seguros de salud a las personas que tienen Medicare. Los asesores de SHINE pueden ayudarlo con sus preguntas o problemas relacionados con Medicare.

Pueden ayudarlo a entender las opciones de su plan de Medicare y responder preguntas sobre el cambio de planes. Puede llamar a SHINE al 1-800-243-4636 (1-800-AGE-INFO) (TTY: 1-800-872-0166). Puede obtener más información sobre SHINE visitando su sitio web (www.mass.gov/elders/healthcare/shine/serving-the-health-information-needs-of-elders.html).

SECCIÓN 6 Programas que ayudan a pagar sus medicamentos recetados

Es posible que usted reúna los requisitos para recibir ayuda para el pago de sus medicamentos recetados. A continuación, indicamos diferentes tipos de ayuda:

- **“Extra Help” de Medicare.** Las personas con ingresos limitados pueden calificar para recibir “Extra Help” para pagar sus costos de medicamentos recetados. Si usted califica, Medicare podría pagar hasta el 75 % o más del costo de sus medicamentos, incluidas las primas mensuales de medicamentos recetados, deducibles anuales y coseguro. Además, las personas que califiquen no tendrán período sin cobertura ni multa por inscripción tardía. Muchas personas cumplen con los requisitos y ni siquiera lo saben. Para averiguar si reúne los requisitos, llame a:
 - 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios con dificultades auditivas (TTY) deben llamar al 1-877-486-2048, 24 horas al día, 7 días a la semana.
 - La oficina del Seguro Social al 1-800-772-1213, de 7 a. m. a 7 p. m., de lunes a viernes. Los usuarios con dificultades auditivas (TTY) deben llamar al 1-800-325-0778 (solicitudes); o
 - La oficina de Medicaid de su estado (solicitudes).
- **Ayuda del programa de asistencia farmacéutica de su estado.** Massachusetts tiene un programa llamado Prescription Advantage que ayuda a las personas a pagar sus medicamentos recetados según sus necesidades financieras, edad o afección médica. Para obtener más información sobre el programa, consulte el Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud de su estado (el nombre y los números de teléfono de esta organización se encuentran en la Sección 5 de este manual).
- **¿Qué sucede si usted tiene cobertura de un Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP)?** El Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP) ayuda a que las personas con VIH/SIDA elegibles para ADAP tengan acceso a medicamentos esenciales para tratar el VIH. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también están cubiertos por ADAP califican para la asistencia de costo compartido a través del Programa de asistencia de medicamentos para VIH de Massachusetts (HDAP). Importante: para ser elegible para el ADAP que se ofrece en su estado, las personas deben cumplir ciertos criterios, como comprobar su residencia en el estado y condición de VIH, bajos ingresos según lo definido por el estado y una condición de seguro deficiente o nulo.

Si actualmente está inscrito en un ADAP, este puede seguir brindándole asistencia para pagar los costos compartidos de la Parte D de Medicare para los medicamentos del formulario de ADAP. Para asegurarse de seguir recibiendo esta asistencia, informe a su asistente de inscripción local de ADAP sobre cualquier cambio en el nombre del plan o número de póliza de su plan de la Parte D de Medicare. Llame al 1-800-228-2714.

Para más información sobre los criterios de elegibilidad, medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 1-800-228-2714.

SECCIÓN 7 ¿Tiene preguntas?

Sección 7.1 – Cómo obtener ayuda de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarlo. Llame a Servicios al cliente al 1-800-701-9000. (Usuarios de TTY únicamente, al 711). Los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (Del 1 de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.). Las llamadas a estos números son gratuitas.

Lea su *Evidencia de cobertura* 2019 (tiene detalles sobre los beneficios y costos del próximo año)

Esta *Notificación anual de modificaciones* le ofrece un resumen de los cambios en sus beneficios y costos para 2019. Para obtener información detallada, consulte la *Evidencia de cobertura* 2019 de Tufts Medicare Preferred HMO Prime No Rx. La *Evidencia de cobertura* es la descripción legal y detallada de los beneficios de su plan. Explica sus derechos y las normas que tiene que seguir para obtener la cobertura de servicios y medicamentos recetados. Usted recibirá por correo un ejemplar de la *Evidencia de cobertura*.

Visite nuestro sitio web

También puede visitar nuestro sitio web en thmp.org. Le recordamos que nuestro sitio web tiene la información más actualizada sobre la red de proveedores (Directorio de proveedores).

Sección 7.2 – Cómo obtener ayuda de Medicare

Para obtener información directamente de Medicare:

Llame a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

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

Visite el sitio web de Medicare

Puede visitar el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>). Contiene información sobre costos, cobertura y calificaciones de calidad que lo ayudarán a comparar los planes de salud de Medicare. Puede encontrar información sobre los planes disponibles en su área usando el Buscador de planes Medicare del sitio web de Medicare. (Para consultar la información sobre los planes, visite <https://www.medicare.gov> y haga clic en “Find health & drug plans” (buscar planes de salud y medicamentos)).

Lea *Medicare y usted 2019*

Puede leer el manual *Medicare y usted 2019*. Este libro se envía por correo anualmente, en otoño, a las personas que tienen Medicare. Contiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, además de respuestas a preguntas frecuentes sobre Medicare. Si no tiene un ejemplar de este manual, puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (<http://www.medicare.gov>) 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.