

Sus derechos y responsabilidades tras la cancelación de la inscripción



Debe ser elegible para un período de cancelación de la inscripción válido. Su cobertura finalizará el primer día del mes posterior a que recibamos su solicitud para cancelar la inscripción.

Cancelación de su membresía en nuestro plan

La cancelación de su membresía puede ser **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (cuando no es su elección):

- Usted puede abandonar nuestro plan porque decide que quiere hacerlo.
- También hay situaciones limitadas en las que estamos obligados a cancelar su membresía.

Si decide abandonar nuestro plan, este deberá seguir proporcionándole atención médica y medicamentos con receta, y usted seguirá pagando su parte de los costos hasta que finalice su membresía.

Puede cancelar su membresía en nuestro plan voluntariamente

Puede cancelar su membresía en nuestro plan solo durante ciertos momentos del año, conocidos como períodos de inscripción. Todos los miembros pueden dejar el plan durante el Período de inscripción anual. En determinadas situaciones, también puede ser elegible para dejar el plan en otros momentos del año.

Puede cancelar su membresía en nuestro plan voluntariamente

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción anual** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- **El Período de inscripción anual** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - o Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
 - o Original Medicare con un plan de medicamentos de Medicare separado.
 - o Original Medicare sin un plan de medicamentos de Medicare separado. Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar en la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción en una cobertura de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable de medicamentos con receta, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare. ("Acreditable" significa que se espera que la cobertura pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare.)

- Su membresía se cancelará en nuestro plan cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Usted puede hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** cada año.

- **El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** es del 1.º de enero al 31 de marzo y aplica para los nuevos beneficiarios de Medicare que están inscritos en un plan MA, desde el mes en que adquieren el derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del 3.er mes en que adquieren ese derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**, usted puede:
 - o Cambiar a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
 - o Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare separado en ese momento.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, los miembros de Zing Health pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Puede ser elegible para cancelar su membresía durante el Período de inscripción especial si alguna de las siguientes situaciones se aplica a usted. Estos son solo ejemplos. Para obtener la lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar [medicare.gov](https://www.medicare.gov).

- Por lo general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid
- Si es elegible para recibir Ayuda Adicional para pagar la cobertura de medicamentos de Medicare.
- Si rompemos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC).
- Si está inscrito en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Nota: Si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, quizás no pueda cambiarse de plan.

Los períodos de inscripción varían según su situación.

Para saber si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al **800-MEDICARE (800-633-4227)**. Los usuarios de TTY deben llamar al **877-486-2048**. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede optar por cambiar tanto su cobertura médica de Medicare como su cobertura para medicamentos con receta.

Puede elegir entre lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
- Original Medicare con un plan de medicamentos de Medicare separado.
- Original Medicare sin un plan de medicamentos de Medicare separado.
 - o Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar en la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción en una cobertura de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- Su membresía generalmente se cancelará el primer día del mes después de que recibamos su solicitud para cambiar de plan.
- Si recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de su cobertura de medicamentos: Si cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare separado, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que opte por no participar en la inscripción automática.

Obtenga más información sobre cuándo puede cancelar su membresía

Si tiene preguntas sobre cómo cancelar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- Llame a Servicios para Miembros al **866-946-4458 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, estamos disponibles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana.
- Busque la información en el manual *Medicare & You 2026* (Medicare y Usted 2026).
- Llame a Medicare al **800-MEDICARE (800-633-4227)**. Los usuarios de TTY deben llamar al **877-486-2048**.

Cómo cancelar su membresía en nuestro plan

En la siguiente tabla se explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

Para cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. • Su inscripción en el plan de Zing Health se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura del nuevo plan.
Original Medicare con un plan de medicamentos de Medicare separado	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos de Medicare. • Su inscripción en el plan de Zing Health se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura del nuevo plan de medicamentos.
Original Medicare sin un plan de medicamentos de Medicare separado	• Envíenos una solicitud por escrito para cancelar su inscripción. Llame a Servicios para Miembros al 866-946-4458 (TTY: 711) si necesita más información sobre cómo hacerlo. • También puede llamar a Medicare al 800-MEDICARE (800-633-4227) y pedir que cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 877-486-2048.

Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos, servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan.

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe seguir recibiendo sus artículos y servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan.

- Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.
- Continúe utilizando las farmacias o el servicio de pedido por correo de nuestra red para obtener sus medicamentos con receta.
- Si está hospitalizado el día en que finaliza su membresía, la hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta (incluso si le dan el alta después de que comience su nueva cobertura médica).

En ciertas situaciones, su membresía debe cancelarse involuntariamente

Zing Health debe cancelar su membresía en el plan en los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.
 - o Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.
 - o Si se muda o realiza un viaje largo, llame a Servicios para Miembros al **866-946-4458 (TTY: 711)** para averiguar si el lugar al que se muda o viaja se encuentra dentro del área de nuestro plan.
- Si no cumple con los requisitos especiales de elegibilidad del plan.
 - o Si se encuentra dentro del período de 2 meses de elegibilidad continua implícita de nuestro plan, seguiremos proporcionando todos los beneficios de Medicare cubiertos por el plan Medicare Advantage.
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no reside legalmente en los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información sobre otro seguro que tenga y que le brinde cobertura para medicamentos con receta.
- Si nos proporciona información incorrecta de forma intencionada al inscribirse en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permanentemente se comporta de una manera que es perturbadora y nos dificulta la prestación de atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permite que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - o Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector General investigue su caso.
- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en nuestro plan y usted perderá la cobertura para medicamentos.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicios para Miembros al **866-946-4458 (TTY: 711)**.

No podemos pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud, a menos que ya no tenga una afección médica requerida para inscribirse

En la mayoría de los casos, no podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud. La única vez que podemos hacerlo es si ya no tiene la o las afecciones médicas requeridas para inscribirse en un plan especial para necesidades crónicas (C-SNP).

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que se le está pidiendo que abandone nuestro plan por motivos relacionados con su salud, llame a Medicare al **800-MEDICARE (800-633-4227)**. Los usuarios de TTY deben llamar al **877-486-2048**. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. Además, tenemos que explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.