



2020 Plan Overview

Español en el reverso

Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP)



Extra Care at No Cost

for individuals 65 and older with MassHealth Standard

Welcome

Thank you for your interest in Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP).

Whether you are looking to learn more about our plan for yourself or for a loved one, this guide will provide you with all of the information you'll need to get started.

Speak with a representative today.



1-866-974-0081 (TTY: 711)*

*7 days a week, 8 a.m.–8 p.m. (Apr. 1–Sep. 30: Mon.–Fri., 8 a.m.–8 p.m.)

Representatives are also available for in-home consultations.

Explore our plan benefits online.



www.thpmp.org/sco

Table of Contents



Information for before you enroll:

Welcome 1

Table of Contents 2

Experience Top-Rated Care and Support 3

Enjoy Extra Health Benefits—All for \$0 4

Supporting Members From the Start. 5

What Our Members Say 6

3 Easy Steps to Becoming a Member 7

What to Expect Next 8

Information for after you have enrolled:

Getting Started After Enrollment. 9

Important Cards and Forms. 10

Benefit Spotlight: Rides 11

Benefit Spotlight: Dental 12

Benefit Spotlight: OTC Allowance 13

Benefit Spotlight: Wellness 15

Benefit Spotlight: Vision and Hearing 16

Experience Top-Rated Care and Support

What is Tufts Health Plan Senior Care Options?

Tufts Health Plan Senior Care Options is a nationally recognized health plan for individuals ages 65 or older who qualify for MassHealth Standard (Medicaid).

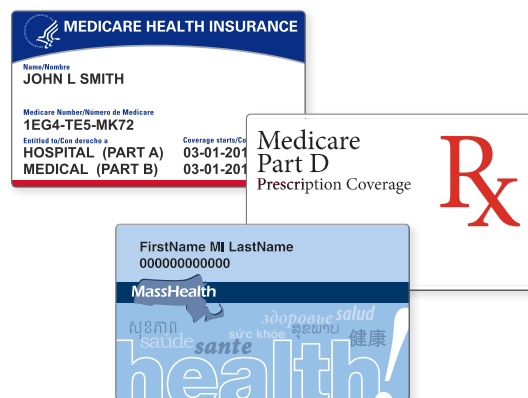
Why choose Tufts Health Plan Senior Care Options?

As the only Senior Care Options (SCO) plan in Massachusetts to receive 5 out of 5 Stars from Medicare, we know what it takes to keep our members happy and healthy.

As a member, you'll receive:

- More covered health benefits than MassHealth Standard and Original Medicare alone, all for \$0
- A primary care team to monitor your health needs and provide necessary treatments
- A Care Manager to work with you AND your doctor, caregiver(s), and community to get you the services you need
- Access to multilingual representatives and interpreter services
- Plus all of the 2020 benefits listed on page 4 and more!

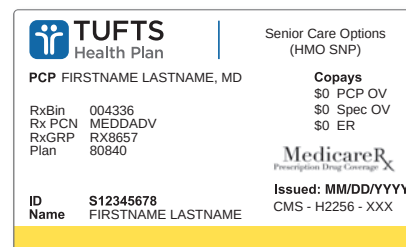
**Get all the care you need
with just ONE card!**



Who can enroll?

In order to enroll, individuals must be¹:

- Age 65 or older
- Eligible for MassHealth Standard
- A Massachusetts resident living in our service area²
- Not diagnosed with end-stage renal disease



Enjoy Extra Health Benefits—All for \$0



Up to \$420/year on Instant Savings card to purchase health care supplies, including bandages, toothbrushes, pain relievers, and more



Up to \$100/year on DailyCare+ card to purchase personal health and hygiene products, including shampoo, deodorant, toilet paper, and more



Free covered prescription drugs and over-the-counter (OTC) medications



Free dental exams, dentures, root canals, implants, crowns, and more³



Free rides to and from your medical appointments, plus 12 non-medical rides per year⁴



Free annual vision exam, with up to \$300 eyewear allowance



Free shower chairs, grab bars, and other supportive products for the home



Free protective underwear, pads, catheters, and other disposable medical supplies



Up to three (3) **free** pairs of therapeutic custom molded shoes for members with diabetes per year



Free routine hearing exams and hearing aids



Free primary care and specialist visits, plus emergency coverage available worldwide



\$200 per year for Weight Management Programs such as Weight Watchers®, Jenny Craig®, or other hospital based programs



Free membership to your local Massachusetts YMCA facility, plus a **\$200/year** Wellness Allowance to use on fitness classes, to buy a fitness tracker, and more⁵



Free acupuncture visits for pain management services—up to 20 per year⁶

Supporting Members From the Start

From day one, our Care Managers work hard to provide all the personalized care, attention, and support that our members and their loved ones need and deserve.



Care Managers work to:

- ▶ Help you access your benefits and explain your coverage
- ▶ Work with your doctors to design a care plan specific to your health needs and goals
- ▶ Assist with the management of your medications
- ▶ Help monitor health conditions like diabetes and heart disease
- ▶ Coordinate services like home-delivered meals
- ▶ Provide in-home safety assessments
- ▶ Discuss treatment options and answer your questions
- ▶ And much more!

What Our Members Say



“Jean, my [Tufts Health Plan Senior Care Options] Care Manager, **is amazing**. I had a toothache, and she arranged for transportation for me the day of the dentist appointment.”

—Joan D., member since 2014

“When we made the switch to Tufts Health Plan Senior Care Options, we were a bit skeptical—the benefits seemed too good to be true. But within the first month, we knew it was **the best change we could have made.**”

—Manuel and Maria F., members since 2016

“I’m very pleased with everything—**can’t ask for a better company** than Tufts [Health Plan].”

—Beverly R., member since 2013



3 Easy Steps to Becoming a Member

1 Review plan benefits and compare

Tufts Health Plan Senior Care Options offers you more benefits than Original Medicare and MassHealth Standard alone.

2 Speak with a representative

Our multilingual representatives are available by telephone or in person to review plan benefits, determine eligibility, and help you enroll.

3 Enroll!

Complete and sign the Tufts Health Plan Senior Care Options enrollment forms.

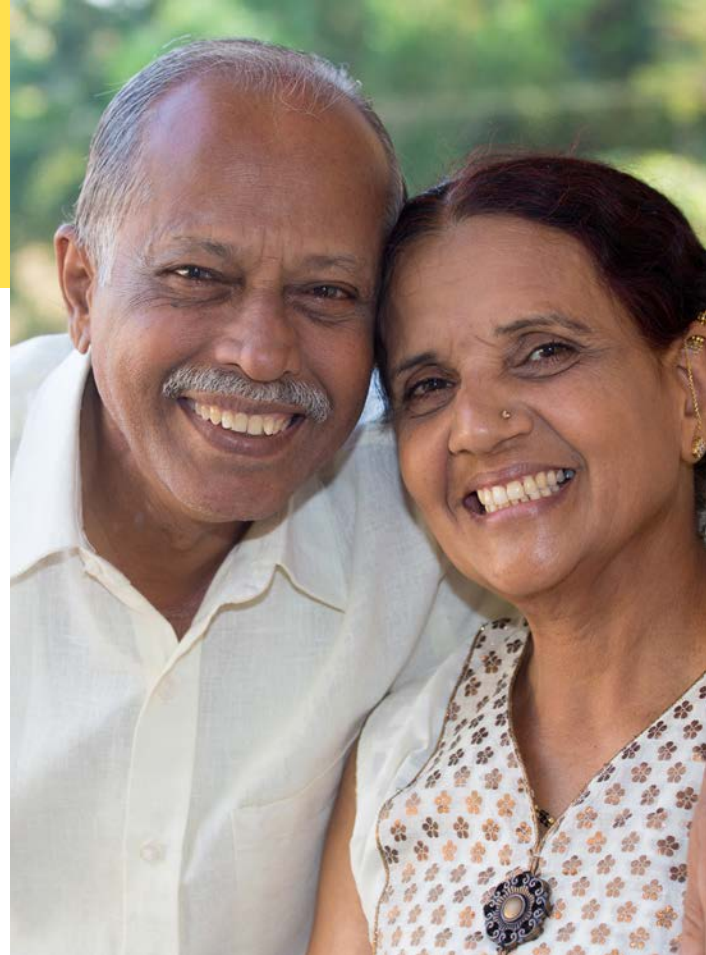
**Our plan has been
rated 5 out of 5 Stars,
five years in a row!**



2016 2017
2018 2019
2020

This is Medicare's highest rating for **excellence in quality of care, performance, and service**, and is a reflection of our ability to keep our members happy and healthy.

Not only does this make us one of the best SCO plans in the country, **we are also the only 5-Star rated SCO plan in Massachusetts!**



What to Expect Next



After you submit your application, you will receive:



Member ID Card and Enrollment Confirmation

A letter will be sent confirming that your enrollment application is complete and approved.⁷ Be sure to bring your member ID card to the doctor, hospital, or pharmacy.



Member Welcome Kit

Includes important information about the plan and how to access your benefits.



Member Education and Verification Letter

This letter confirms your plan and benefits.



Welcome Call

A Customer Relations representative will welcome you to the plan, answer your questions, and confirm you have received your member materials.



Initial Clinical Assessment

A member of the clinical team will contact you to schedule an in-home assessment, and evaluate your medical and social support needs to maximize your health.

Getting Started After Enrollment

Has your application been submitted and approved?

If you answered yes, we would like to officially welcome you to Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP)! As a new member of the plan, you will soon be receiving quite a few pieces of mail from us. To help you keep track of everything, we wanted to share a list of important materials that you will receive in the mail or that can be accessed online.

Welcome Kit/Member Guide

When you first join the plan, you will receive your Welcome Kit. Inside this kit you will find a Member Guide that offers an overview of many of the benefits and services you receive as a member. The kit also includes many useful flyers and forms that you should keep for your records.

Evidence of Coverage (EOC) Booklet

You receive your EOC booklet with your Welcome Kit shortly after becoming a member. It provides all your coverage details for medical services and prescription drugs. Members will receive an updated EOC annually.

Over-the-Counter (OTC) Allowance Brochure

You receive your OTC Allowance Brochure with your Welcome Kit. The brochure includes information on how to use your Instant Savings card and DailyCare+ card.

MassHealth Over-the-Counter (OTC) Drug List

You receive your MassHealth OTC Drug List with your Welcome Kit. This is a list of the over-the-counter drugs you're covered for under MassHealth Standard (Medicaid).

Summary of Benefits

The Summary of Benefits offers a brief overview of the benefits and services covered by our plan, as well as answers to frequently asked questions, important contact information, and information about your rights as a member. A copy will be included in your initial Enrollment Kit.

Provider and Pharmacy Directory

The Provider and Pharmacy Directory includes information about the providers, facilities, and pharmacies that are covered in the Tufts Health Plan Senior Care Options network. You can access the directory at www.thpmp.org/sco-directory.

Formulary

The Formulary, also known as the "List of Covered Drugs," tells you which prescription drugs are covered by our plan and if there are any special rules or restrictions on any of the covered medications. You can access the directory at www.thpmp.org/sco-formulary.

Important Cards and Forms



Tufts Health Plan Senior Care Options Member ID Card

Your **member ID card** includes all your important member information, including your member ID number. Be sure to carry it with you everywhere you go, including to doctor appointments and/or the pharmacy.



Instant Savings Card

Your **Instant Savings card** is loaded with an allowance of \$105 at the start of each quarter and can be used to buy certain over-the-counter (OTC) items at participating retailers. More details can be found on page 13.



DailyCare+ Card

Your **DailyCare+ card** is loaded with an allowance of \$25 at the start of each quarter and can be used to buy certain over-the-counter (OTC) items at participating retailers. More details can be found on page 13.

Important Forms

A library of important forms can be found online at www.thpmp.org/sco-member, including:

- Weight Management Reimbursement Form
- Wellness Allowance Reimbursement Form
- Out-of-Network Vision Services Claim Form
- CVS Caremark Prescription Reimbursement Form
- Member Reimbursement Form
- Caremark Mail Order Prescription Drug Form
- Authorization to Disclose Protected Health Information Form
- Appointment of Personal Representative (AOR) Form
- And more!

Have questions? Give us a call or visit us online:



1-866-974-0081 (TTY: 711)



www.thpmp.org/sco

Benefit Spotlight: Rides



Need a ride? We can help!

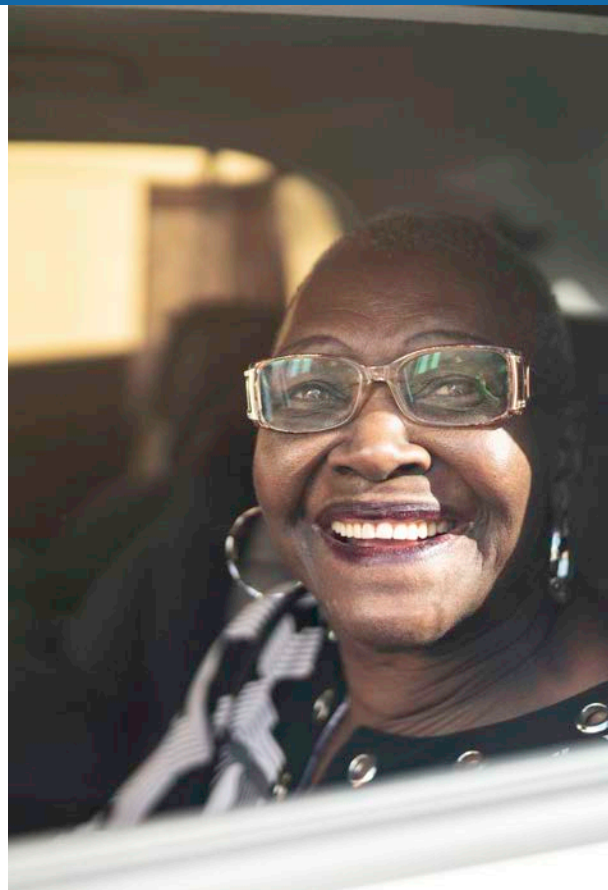
As a member of Tufts Health Plan Senior Care Options, you will receive:

- Unlimited rides to and from medical appointments at the doctor, hospital, lab, and pharmacy.
- One FREE round-trip ride per month to a location of your choice. This includes visiting a friend's house, running errands, attending a religious service, and more! Must be within 20 miles each way of trip.⁴

All transportation will be provided by approved plan vendor. Rides must be scheduled at least **three business days in advance** of desired pickup.

When calling to schedule a ride, please have the following information available:

- Member's first and last name or member ID number
- Member's date of birth
- Member's home address
- Member's phone number
- Pickup location (home or other address)
- Drop off location (doctor's office or other address)
- Date and time for pickup/drop off
- Name of doctor and doctor's office phone number (for medical rides only)
- Will return ride be needed?



For questions about scheduling a ride, or for help with an existing ride, contact Customer Relations:

 **1-855-670-5934**
(TTY: 711)

You may also contact the transportation vendor directly by calling the number on the key chain you receive in your Welcome Kit.

Benefit Spotlight: Dental



Dental benefits that give you a reason to smile!

As a member, you will receive comprehensive dental benefits that cover:

- Routine dental exams
- Fillings
- Dentures
- Root canals
- Implants (now includes five per year per member!)
- Crowns
- Bone grafting
- And more!⁵

Services must be performed by a DentaQuest provider. Benefit and network limitations may apply.

For questions about your dental benefits, call Customer Relations:



1-855-670-5934
(TTY: 711)

You can also contact DentaQuest directly by calling the number on the back of your member ID card.



“I had to have a couple of things done over the last year and over the last three months and I didn’t have to worry about paying this or paying that [because it was all covered by Tufts Health Plan Senior Care Options]. That was very good for me.”

—Helen, member since 2018

Benefit Spotlight: OTC Allowance

Two cards. Big savings.

In 2020, members will be receiving TWO quarterly allowances to spend on over-the-counter (OTC) health and hygiene items at participating retailers.

Instant Savings card—\$105/quarter



The Instant Savings card will be used for the purchase of Medicare-approved items, such as adhesive bandages, toothbrushes, sunscreen, and more!

DailyCare+ card—\$25/quarter



The DailyCare+ card can be used to purchase certain Medicaid-approved items, such as shampoo, body wash, toilet paper, etc.

How it works:

At the beginning of each of the four calendar quarters, your cards will be loaded with an allowance of \$105 (Instant Savings) and \$25 (DailyCare+).⁸ You can use your cards at the following participating stores:



Your Instant Savings card can also be used for purchases at Rite Aid stores.

Make sure you present both your Instant Savings card and DailyCare+ card at the register when purchasing your items. Also, **please note:**

- Your balance does not carry over, so try to spend the full allowance before the end of each quarter
- Don't throw out your card—it will be reloaded at the start of the next calendar quarter

See next page for examples of products you can buy with each card. For a full list of covered and non-covered items for both cards, visit www.thpmp.org/OTC.



Covered Examples

Cold and Allergy

- Allergy and sinus medications
- Cough, cold, and flu (adult)
- Nasal/sinus (sprays, drops)
- Respiratory treatments

Diabetes Care

- Diabetes care accessories
- Urine testing supplies

Digestive Health

- Upset stomach remedies
- Digestive aids, lactose intolerance, probiotics

Smoking Deterrents

- Nicotine patch, gum, etc

Eye and Ear Care

- Ear care (drops, syringes)
- Eye care (drops, wash, contact lens care, and contact solution)

Oral Care

- Denture care products
- Oral remedies (ex: pain relief—excludes mouthwash)
- Toothbrushes and toothpaste

Pain Relief

- Pain relief (adult)
- External pain relief

Skin Care

- Acne medication
- Moisturizers, barriers, and protectants
- Sun protection (SPF 15+, adult)

Fitness

- Pedometers
- Fitness trackers

Foot Care

- Foot treatments
- Wart removal treatments

Health Supports

- Abdominal supports/binders
- Hot/cold therapy (heating pads)
- Orthopedic/surgical supports and braces

First Aid and Home Health Care

- Antibiotic creams
- Anti-itch medications
- Bandages (adhesive)
- First aid kit and supplies
- Diagnostic products (ex: thermometer)



Non-Covered Examples

- Baby medicines and products
- Cosmetic products
- Dehydration drinks
- Feminine products
- Hair color
- Herbal supplements
- Perfumes
- Teeth whitening strips/treatment



Covered Examples

Eye and Ear Care

- Ear plugs and protection

Feminine Personal Care

- Deodorants and powders
- Feminine moisturizers
- Wipes and external washes

Foot Care

- Mixed/miscellaneous odor and wetness treatments

Shaving and Grooming

- Disposable/reusable razors and refills

Household Products

- Bath tissue

Patient Cleansing and Bathing

- Cleansers and washes
- Wipes and towelettes

Hair Care

- Shampoo/conditioner
- Therapeutic shampoo, conditioner, and scalp treatment

Physical Fitness and Exercise Equipment

- Scales (incl. body fat analyzers)

Skin Care

- Hand/body cleansing liquids and soap
- Instant hand sanitizers
- Mixed/miscellaneous hand and body cleansing (towelettes, foaming, etc)
- Beauty and therapeutic hand and body moisturizers
- Therapeutic hand and body treatments

Oral Care

- Mouthwash



Non-Covered Examples

- Alternative medicines
- Baby medicines
- Dehydration drinks
- Food products or supplements
- Cosmetic products of any kind, including hair color, perfumes, and teeth whitening products

Instant Savings card

DailyCare+ card

Benefit Spotlight: Wellness

Stay fit with your wellness benefits!

Tufts Health Plan Senior Care Options makes it easier for you to stay healthy and active thanks to a variety of wellness offerings, including:



NEW for 2020:

Members receive a free annual membership to their local Massachusetts YMCA facility! Classes are not covered by membership and would need to be purchased at member's expense.⁵



\$200 Wellness Allowance you can use on a variety of programs that help you lead a healthy lifestyle:

- Join a gym (in addition to the YMCA membership you already are covered for)
- Take a fitness class (such as yoga, pilates, tai chi, or aerobics)
- Purchase a fitness tracker⁹
- Participate in a wellness program (such as nutritional counseling)
- Plus many more options!



\$200 Weight Management Benefit to be reimbursed for program fees on weight loss programs like Weight Watchers®, Jenny Craig®, and hospital-based programs.



Benefit Spotlight: Vision and Hearing

Keep your eyes and ears strong!

With Tufts Health Plan Senior Care Options, members receive FREE vision and hearing coverage:



Free vision exams and eyewear allowance!

Not only does Tufts Health Plan Senior Care Options cover you for a free annual vision exam, but you get up to \$300/year for eyeglasses or contact lenses through an EyeMed network provider (\$180/year for non-EyeMed provider).¹⁰

Plus, for people who are at high risk of glaucoma, we will cover one glaucoma screening each year. For people with diabetes, screening for diabetic retinopathy is covered once per year.



Free hearing exams—and hearing aids!

As a member you pay \$0 for routine hearing exams through Hearing Care Solutions. You can also get free hearing aids with a free evaluation and fitting from an audiologist, as well as:

- 2-year supply of batteries at no charge
- 1-year in-office servicing at no charge
- 3-year comprehensive warranty, including loss, damage, and repairs



If you have questions about your vision or hearing benefits, you may contact Customer Relations:



**1-855-670-5934
(TTY: 711)**

Customer Relations can also provide contact information if you would like to speak with EyeMed or Hearing Care Solutions directly.



Tufts Health Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Tufts Health Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Tufts Health Plan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Tufts Health Plan at 1-855-670-5934 (TTY: 711).

If you believe that Tufts Health Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Tufts Health Plan, Attention:

Civil Rights Coordinator, Legal Dept.
705 Mount Auburn St., Watertown, MA 02472
Phone: 1-888-880-8699 ext. 48000, (TTY: 711)
Fax: 1-617-972-9048
Email: OCRCoordinator@tufts-health.com

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, the Tufts Health Plan Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

www.thpmp.org/sco | 1-855-670-5934 (TTY: 711)

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-670-5934 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-670-5934 (TTY: 711)。

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1-855-670-5934 (TTY: 711) فراهم می باشد. با تماس بگیرید.

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-670-5934 (TTY: 711).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Gujarati: સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-670-5934 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Khmer (Cambodian): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្បួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-855-670-5934 (TTY: 711)

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-670-5934 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílt'igo Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwoḍęę, t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódílnih 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-670-5934 (TTY: 711).



Medicare's
highest rating

To learn more or enroll:



1-866-974-0081 (TTY: 711)*



www.thpmp.org/sco

¹Other eligibility requirements may apply.

²Not available in Berkshire, Dukes, Franklin, or Nantucket Counties.

³Benefit and network limits may apply.

⁴Non-emergency. Non-medical rides limited to 1 round trip per month, 20 miles each way of trip. Members must use approved vendor to access benefit. Exceptions may apply.

⁵YMCA membership is valid at one local YMCA facility in Massachusetts. Membership does not include classes. \$200 Wellness Allowance can be used towards the purchase of classes at YMCA facility.

⁶Services must be provided by a licensed acupuncturist. Prior authorization required for additional visits.

⁷You become a member of the plan on the first day after your application has been approved. After you become a member of the plan, you may call toll free 1-855-670-5934 (TTY: 711), 24 hours a day, 7 days a week for access to a Care Manager.

⁸\$105/quarter allowance is for the purchase of Medicare-approved OTC items from participating retailers. Under certain circumstances, items may be covered under your Medicare Part B or Part D benefit. \$25/quarter allowance is for the purchase of Medicaid-approved OTC items from participating retailers.

⁹Valid for one fitness tracker per member per year.

¹⁰\$300 available toward the full retail price (not sale price) for eyeglasses (lenses, frames, or a combination) or contact lenses from a provider in the EyeMed Vision Care network or up to \$90 from a store not in the EyeMed network.

*Representatives are available 7 days a week, 8 a.m.–8 p.m. (From April 1 to September 30, representatives are available Monday–Friday, 8 a.m.–8 p.m.) After hours and on holidays, please leave a message and a representative will return your call on the next business day.

Every year, Medicare evaluates plans based on a 5-Star rating system. Visit www.medicare.gov for more information. Tufts Health Plan Senior Care Options received 5 out of 5 Stars for contract years 2016, 2017, 2018, 2019, and 2020. Tufts Health Plan Senior Care Options is a HMO-SNP with a Medicare contract. Enrollment in Tufts SCO depends on contract renewal. The HMO-SNP is available to anyone who has both MassHealth Standard (Medicaid) and Medicare Parts A and B. The SCO is available to anyone who has MassHealth Standard only. This information is not a complete description of benefits. Call 1-800-488-0229 (TTY: 711) for more information. H2256_S_2020_17_M



Descripción General del Plan 2020

English on the back

Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP)



Atención Adicional sin Costo Alguno
para personas a partir de los 65 años que reciban
MassHealth Standard

Bienvenido

Gracias por su interés en Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP).

Ya sea que quiera conocer más sobre nuestro plan para usted o para un ser amado, esta guía le proporcionará toda la información que necesitará para empezar.

Hable con un representante hoy.



1-866-974-0081 (TTY: 711)*

* 7 días a la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. (del 1 de abril al 30 de septiembre: de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.).

Los representantes también están disponibles para consultas en el hogar.

Explore nuestro plan de beneficios en línea.



www.thpmp.org/sco

Contenido



Información antes de la inscripción:

Bienvenido 1

Contenido 2

Experimente Atención y Apoyo de Primera Calidad 3

Disfrute Beneficios de Salud Adicionales—Todo por \$0 4

Apoyo a los Miembros desde el Inicio 5

Qué Dicen Nuestros Miembros 6

3 Pasos Fáciles para Convertirse en Miembro 7

Qué Esperar Después 8

Información una vez que esté inscrito:

Empezar Después de la Inscripción 9

Tarjetas y Formularios Importantes 10

Beneficio Destacado: Transporte 11

Beneficio Destacado: Servicios Dentales 12

Beneficio Destacado: Asignación para Medicamentos de Venta Libre . . . 13

Beneficio Destacado: Bienestar 15

Beneficio Destacado: Visión y Audición 16

Experimente Atención y Apoyo de Primera Calidad

¿Qué es Tufts Health Plan Senior Care Options?

Tufts Health Plan Senior Care Options es un plan de salud reconocido a nivel nacional para personas mayores de 65 años que califiquen para MassHealth Standard (Medicaid).

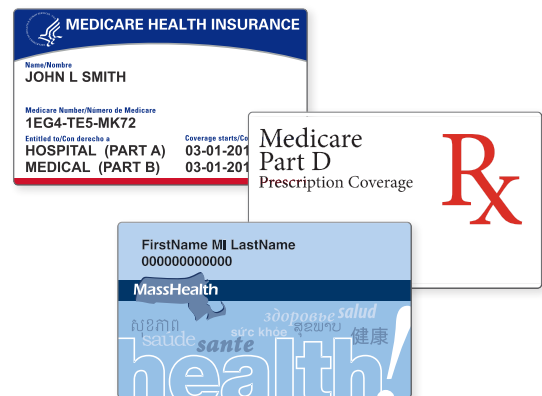
¿Por qué elegir Tufts Health Plan Senior Care Options?

Como el único plan Senior Care Options (SCO) de Massachusetts que recibe 5 de 5 Estrellas de Medicare, sabemos lo que hay que hacer para que nuestros miembros estén felices y saludables.

Como miembro, recibirá:

- Más beneficios de salud cubiertos que MassHealth Standard y Original Medicare solos, todo por \$0
- Un equipo de atención primaria para controlar las necesidades de salud y proporcionar tratamientos
- Un Administrador de Atención para que trabaje con usted Y su médico, cuidador y comunidad para que obtenga los servicios que necesita
- Acceso a representantes multilingües y servicios de interpretación
- Además de todos los beneficios 2020 que figuran en la página 4, ¡y más!

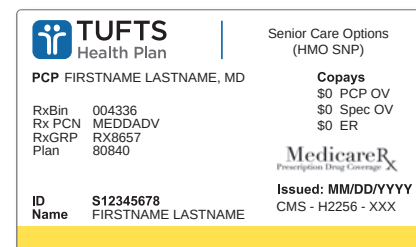
¡Obtenga toda la atención que necesita con solo UNA tarjeta!



¿Quién se puede inscribir?

Para inscribirse, las personas deben¹:

- Tener más de 65 años
- Reunir los requisitos para MassHealth Standard
- Ser residente de Massachusetts y vivir en nuestra área de servicio²
- No tener un diagnóstico de una enfermedad renal en etapa terminal



Disfrute Beneficios de Salud Adicionales— Todo por \$0



Hasta \$420 por año en la tarjeta Instant Savings para comprar suministros para el cuidado de la salud, que incluyen vendajes, cepillos de dientes, analgésicos y más



Hasta \$100 por año en la tarjeta DailyCare+ para comprar productos de salud personal e higiene, que incluyen champú, desodorante, papel higiénico y más



Medicamentos recetados y sin receta (OTC) cubiertos **gratis**



Exámenes dentales, dentaduras postizas, endodoncias, implantes, coronas y más, **gratis**³



Transporte **gratis** hacia y desde sus citas médicas, más de 12 viajes no médicos por año⁴



Examen anual de la vista **gratis**, con subsidio para anteojos de hasta \$300



Sillas para ducharse, barras de apoyo y otros productos de apoyo para el hogar **gratis**



Ropa interior protectora, toallas sanitarias, catéteres y otros suministros médicos desechables **gratis**



Hasta tres (3) pares de zapatos terapéuticos moldeados a la medida **gratis** para miembros que sufran de diabetes, por año



Exámenes de audición rutinarios y audífonos **gratis**



Visitas de atención primaria y visitas a especialistas **gratis**, más cobertura de emergencia disponible en todo el mundo



\$200 por año para programas de control de peso como Weight Watchers®, Jenny Craig®, u otros programas hospitalarios



Membresía gratis para los centros locales de YMCA en Massachusetts, más un asignación para bienestar de **\$200 por año** para usar en clases de acondicionamiento físico, para comprar un monitor de actividad física y más⁵



Visitas de acupuntura **gratis** para servicios de gestión del dolor, hasta 20 por año⁶

Apoyo a los Miembros desde el Inicio

Desde el primer día, nuestros Administradores de Atención se esfuerzan por brindar el cuidado, la atención y el apoyo personalizados que nuestros miembros y sus seres queridos necesitan y se merecen.



Los Administradores de Atención trabajan para:

- ▶ Ayudarlo a acceder a los beneficios y explicarle la cobertura
- ▶ Trabajan con los médicos para diseñar un plan de atención específicos para sus necesidades y objetivos de salud
- ▶ Asisten con la administración de los medicamentos
- ▶ Ayudan a controlar las condiciones de salud, como la diabetes y la insuficiencia cardíaca
- ▶ Coordinan servicios como comidas enviadas al hogar
- ▶ Proporcionan evaluaciones de seguridad en el hogar
- ▶ Analizan las opciones de tratamiento y responden sus preguntas
- ▶ ¡Y mucho más!

Qué Dicen Nuestros Miembros



“Jean, mi Administradora de Atención de [Tufts Health Plan Senior Care Options] **es increíble**. Tenía dolor de muelas y ella arregló el transporte para el día de la cita con el dentista.”

—Joan D., miembro desde 2014

“Cuando cambiamos a Tufts Health Plan Senior Care Options, éramos un poco escépticos, los beneficios parecían demasiado buenos para ser reales. Pero en el primer mes, supimos que había sido **el mejor cambio que hubiéramos podido hacer**.”

—Manuel y Maria F., miembros desde 2016

“Estoy muy satisfecha con todo, **no podría pedir una compañía mejor** que Tufts [Health Plan].”

—Beverly R., miembro desde 2013



3 Pasos Fáciles para Convertirse en Miembro

1 Revisar beneficios del plan y comparar

Tufts Health Plan Senior Care Options le ofrece más beneficios que Original Medicare y MassHealth Standard solos.

2 Hable con un representante

Nuestros representantes multilingües están disponibles por teléfono o en persona para revisar los beneficios del plan, determinar si reúne los criterios y ayudarle a inscribirse.

3 ¡Inscríbase!

Complete y firme los formularios de inscripción de Tufts Health Plan Senior Care Options.

¡Nuestro plan ha sido clasificado con 5 de 5 Estrellas, cinco años seguidos!



2016 2017
2018 2019
2020

Es la más alta clasificación de Medicare por **excelencia en calidad de atención, desempeño y servicio**, y es un reflejo de nuestra capacidad para mantener a nuestros miembros felices y saludables.

¡No solo esto nos hace ser uno de los mejores planes SCO del país, **sino que también somos el único plan SCO con una clasificación de 5 Estrellas en Massachusetts!**



Qué Esperar Después



Después de que envíe su solicitud, recibirá:



La Tarjeta de ID de Miembro y la Confirmación de Inscripción

Se le enviará una carta que confirma que su solicitud de inscripción esté completa y aprobada.⁷ Asegúrese de traer con usted su tarjeta de ID de miembro al médico, hospital o farmacia.



Equipo de Bienvenida del Miembro

Incluye información importante sobre el plan y de qué manera puede acceder a los beneficios.



Carta de Información y Verificación del Miembro

Esta carta confirma su plan y beneficios.



Llamada de Bienvenida

Un representante de Relaciones con el Cliente le dará la bienvenida al plan, responderá sus preguntas y confirmará que haya recibido los materiales de membresía.



Evaluación Clínica Inicial

Un miembro del equipo clínico se comunicará con usted para programar una evaluación del hogar, y evaluar sus necesidades de apoyo médico y social para maximizar su salud.

Empezar Después de la Inscripción

¿Su solicitud se envió y aprobó?

¡Si la respuesta es sí, nos gustaría darle oficialmente la bienvenida a Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP)! Como un nuevo miembro del plan, pronto recibirá correspondencia de nuestra parte. Para ayudarnos a hacer el seguimiento de todo, queríamos compartir una lista de los materiales importantes que recibirá por correo, o a los que puede acceder en línea.

Paquete de Bienvenida/Guía para Miembros

Cuando se una al plan, recibirá un Paquete de Bienvenida. Dentro de ese paquete encontrará una Guía para Miembros que ofrece una descripción general de muchos de los beneficios y servicios que recibe como miembro. El paquete también incluye muchos folletos y formularios útiles que debe guardar para sus registros.

Folleto de Evidencia de Cobertura (EOC)

Recibirá su folleto de evidencia de cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) con su Paquete de Bienvenida, al poco tiempo de convertirse en miembro. Brinda todos los detalles de cobertura para servicios médicos y medicamentos recetados. Los miembros recibirán un EOC actualizado por año.

Folleto de Asignación de Medicamentos sin Receta (OTC)

Recibirá su Folleto de Asignación de Medicamentos sin Receta (OTC, por sus siglas en inglés) con su paquete de bienvenida. El folleto incluye información sobre cómo usar la tarjeta Instant Savings y la tarjeta DailyCare+.

Lista de Medicamentos de Venta sin Receta (OTC) de MassHealth

Recibirá su lista de medicamentos si receta de MassHealth OTC con su Paquete de Bienvenida. Es una lista de los medicamentos sin receta cubiertos para usted conforme a MassHealth Standard (Medicaid).

Resumen de Beneficios

El Resumen de Beneficios ofrece una breve descripción general de los beneficios y servicios cubiertos por nuestro plan, así como respuestas a preguntas frecuentes, información importante de contacto e información sobre sus derechos como miembro. Se incluirá una copia en su Paquete de Inscripción inicial.

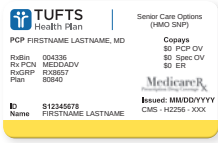
Directorio de Proveedores y Farmacias

El Directorio de Proveedores y Farmacias incluye información sobre los proveedores, instalaciones y farmacias que están cubiertas en la red de Tufts Health Plan Senior Care Options. Puede acceder al directorio en www.thpmp.org/sco-directory.

Formulario

El Formulario, también conocido como la “Lista de Medicamentos Cubiertos,” informa cuáles medicamentos recetados cubre nuestro plan y si existen reglas o restricciones especiales sobre cualquiera de los medicamentos cubiertos. Puede acceder al directorio en www.thpmp.org/sco-formulary.

Tarjetas y Formularios Importantes



Tarjeta de ID de Miembro de Tufts Health Plan Senior Care Options

La **tarjeta de ID de miembro** incluye toda la información importante de miembro, incluso el número de identificación de miembro. Asegúrese de llevarla con usted adonde vaya, incluso a las citas médicas o la farmacia.



Tarjeta Instant Savings

La **tarjeta Instant Savings** está cargada con un subsidio de \$105 al comienzo de cada trimestre y se puede utilizar para comprar ciertos artículos de venta libre (OTC) en tiendas minoristas participantes. Puede encontrar más detalles en la página 13.



Tarjeta DailyCare+

La **tarjeta DailyCare+** está cargada con un subsidio de \$25 al comienzo de cada trimestre y se puede utilizar para comprar ciertos artículos de venta libre (OTC) en tiendas minoristas participantes. Puede encontrar más detalles en la página 13.

Formularios Importantes

Puede encontrar una biblioteca de formularios importantes en línea en www.thpmp.org/sco-member, que incluye:

- Formulario de Reembolso para Control de Peso
- Formulario de Reembolso para Asignación de Bienestar
- Formulario de Reclamación para Servicios de Visión Fuera de la Red
- Formulario de Reembolso para Recetas de CVS Caremark
- Formulario de Reembolso para Miembros
- Formulario de Pedido por Correo de Caremark para Medicamentos Recetados
- Formulario de Autorización para Divulgar Información de Salud Protegida
- Formulario de Designación de un Representante Personal (AOR)
- ¡Y más!

¿Tiene alguna pregunta? Llámenos o visítenos en línea:



1-866-974-0081 (TTY: 711)*



www.thpmp.org/sco

Beneficio Destacado: Transporte



¿Necesita transporte? ¡Podemos ayudarlo!

Como miembro de Tufts Health Plan Senior Care Options, recibirá:

- Transporte ilimitado hacia y desde las citas médicas en consultorio, hospitales, laboratorios y farmacias.
- Un viaje de ida y vuelta GRATIS por mes a un lugar de su elección. Eso incluye visitar la casa de un amigo, hacer mandados, asistir a un servicio religioso, y más. Debe ser un viaje de no más de 20 millas por tramo.⁴

Todo el transporte lo proporcionará un proveedor aprobado del plan. Los viajes se deben programar al menos con **tres días hábiles de anticipación** de la fecha de partida deseada.

Al llamar para programar un transporte, tenga disponible la siguiente información:

- Nombre y apellido del miembro o número de ID de miembro
- Fecha de nacimiento del miembro
- Dirección del miembro
- Número de teléfono del miembro
- Lugar de partida (hogar u otra dirección)
- Lugar de llegada (consultorio del médico u otra dirección)
- Fecha y hora de partida/llegada
- Nombre del médico y número de teléfono del consultorio del médico (solo para transporte médico)
- ¿Necesitará un viaje de regreso?



Si tiene preguntas sobre cómo programar un viaje, o necesita ayuda con un viaje existente, comuníquese con Relaciones con el Cliente:

 **1-855-670-5934**
(TTY: 711)

También puede comunicarse directamente con el proveedor de transporte al número que figura en el llavero que recibe en el Paquete de Bienvenida.

Beneficio Destacado: Servicios Dentales



¡Beneficios dentales que le dan una razón para sonreír!

Como miembro, recibirá beneficios dentales integrales que cubren:

- Exámenes dentales de rutina
- Empastes
- Dentaduras postizas
- Tratamientos de conducto
- Implantes (¡ahora incluye cinco por año por miembro!)
- Coronas
- Injertos óseos
- ¡Y más!³

Los servicios debe prestarlos un proveedor de DentaQuest. Pueden aplicar limitaciones a beneficios y red.

Si tiene preguntas sobre los beneficios dentales, llame a Relaciones con el Cliente:



1-855-670-5934

(TTY: 711)

También puede comunicarse directamente con DentaQuest al número que figura en la parte posterior de la tarjeta de ID de miembro.



“Me tuvieron que hacer un par de cosas el año pasado y en los últimos tres meses y no tuve que preocuparme por pagar esto o pagar aquello [porque todo estaba cubierto por Tufts Health Plan Senior Care Options]. Eso fue muy bueno para mí.”

— **Helen, miembro desde 2018**

Beneficio Destacado: Asignación para Medicamentos de Venta Libre

Dos tarjetas. Grandes ahorros.

En 2020, los miembros recibirán DOS subsidios trimestrales para gastar en artículos de salud e higiene persona de venta libre (OTC) en tiendas minoristas participantes.

Tarjeta Instant Savings—\$105/trimestre



La tarjeta Instant Savings se utilizará para la compra de artículos aprobados por Medicare, tal como vendajes adhesivos, cepillos de dientes, protector solar, ¡y más!

Tarjeta DailyCare+—\$25/trimestre



La tarjeta DailyCare+ se puede usar para comprar ciertos artículos aprobados por Medicaid, tales como champú, gel de ducha, papel higiénico, etc.

Cómo funciona:

Al comienzo de cada uno de los cuatro trimestres calendario, se cargarán las tarjetas con una asignación de \$105 (Instant Savings) y \$25 (DailyCare+).⁸ Puede usar las tarjetas en las siguientes tiendas participantes:



La tarjeta Instant Savings también puede usarse para compras en las tiendas Rite Aid.

Asegúrese de presentar ambas, la tarjeta Instant Savings y la tarjeta DailyCare+, en la caja al comprar los artículos. Además, **tenga en cuenta:**

- Su saldo no se transfiere, así que trate de gastar el subsidio completo antes de que termine cada trimestre
- No deseche su tarjeta, la recargarán al comienzo del próximo trimestre calendario

Consulte la siguiente página para ver ejemplos de los productos que puede comprar con cada tarjeta. Para obtener una lista completa de los artículos cubiertos y no cubiertos para ambas tarjetas, visite www.thpmp.org/OTC.



Ejemplos Cubiertos

Resfrío y Alergia

- Medicamentos para la alergia y sinusitis
- Tos, resfrío y gripe (adultos)
- Nasal/sinusitis (aerosoles, gotas)
- Tratamientos respiratorios

Cuidado de la Diabetes

- Accesorios para el cuidado de la diabetes
- Suministros para análisis de orina

Salud Digestiva

- Remedios para molestias estomacales
- Productos para la intolerancia a la lactosa, ayudas digestivas y probióticos

Agentes Disuasivos

Antitabaquismo

- Parches, chicles, etc., de nicotina

Cuidado de los Ojos y Oídos

- Cuidado de los oídos (gotas, jeringas)
- Cuidado de los ojos (gotas, lavados, productos para el cuidado de lentes de contacto y solución para lentes de contacto)

Cuidado Bucal

- Productos para dentaduras postizas
- Remedios bucales (p. ej.: productos para alivio del dolor, excluye enjuagues bucales)
- Cepillos de dientes y dentífrico

Productos para Alivio del Dolor

- Productos para alivio del dolor (adulto)
- Productos para el alivio del dolor externo

Cuidado de la Piel

- Medicamento para el acné
- Humectantes, retenedores y protectores
- Protección solar (SPF 15+, adultos)

Aptitud Física

- Podómetros
- Monitores de actividad física

Tarjeta Instant Savings

Cuidado de los Pies

- Tratamientos para los pies
- Tratamientos para verrugas

Apoyos de Salud

- Soporte/fajas abdominales
- Terapia fría/caliente (almohadillas de calor)
- Soportes y aparatos ortopédicos/quirúrgicos

Primeros Auxilios y Cuidado de la Salud en el Hogar

- Cremas antibióticas
- Medicamentos antipicazón
- Vendajes (adhesivos)
- Kits de primeros auxilios e insumos
- Productos de diagnóstico (p. ej.: termómetro)



Ejemplos No Cubiertos

- Medicamentos y productos para bebé
- Productos cosméticos
- Bebidas para la deshidratación

- Productos femeninos
- Tintura para el cabello
- Suplementos herbales

- Perfumes
- Tiras/tratamiento blanqueadores para los dientes



Ejemplos Cubiertos

Cuidado de los Ojos y Oídos

- Tapones y protección para los oídos

Cuidado Personal Femenino

- Desodorantes y talcos
- Humectantes femeninos
- Toallitas y limpiadores externos

Cuidado de los Pies

- Tratamientos para el mal olor y la humedad mixtos/variados

Afeitado e Higiene

- Navajas y repuestos desechables y reutilizables

Productos para el Hogar

- Papel higiénico

Limpieza y Baño de Pacientes

- Limpiadores y lavados
- Toallitas húmedas

Cuidado del Cabello

- Champú/acondicionador
- Champú terapéutico, acondicionador y tratamiento para el cuero cabelludo

Acondicionamiento Físico y Equipos para Ejercicio

- Balanza (incluye analizadores de grasa corporal)

Tarjeta DailyCare+

Cuidado de la Piel

- Líquidos de limpieza y jabón para las manos/cuerpo
- Desinfectante de manos instantáneo
- Productos de limpieza para manos y cuerpo (toallitas húmedas, espuma, etc.) mixtos/variados
- Humectantes terapéuticos y de belleza para las manos y el cuerpo
- Tratamientos terapéuticos para las manos y el cuerpo

Cuidado Bucal

- Enjuague bucal



Ejemplos No Cubiertos

- Medicamentos alternativos
- Medicamentos para bebés

- Bebidas para la deshidratación
- Productos alimenticios o suplementos

- Productos cosméticos de cualquier tipo, incluso tintura para el cabello, perfumes y productos para blanquear los dientes

Beneficio Destacado: Bienestar

¡Manténgase en forma con los beneficios de bienestar!

Tufts Health Plan Senior Care Options facilita que usted permanezca saludable y activo gracias a una variedad de ofertas de bienestar, que incluyen:



Lo NUEVO para 2020:

¡Los miembros reciben una membresía anual gratuita en las instalaciones de YMCA locales de Massachusetts! Las clases no están cubiertas por la membresía y se deben comprar a cargo del miembro.⁵



Asignación de bienestar de \$200 que puede usar en una variedad de programas que le ayuden a llevar un estilo de vida saludable:

- Unirse a un gimnasio (además de la membresía de YMCA por la cual ya está cubierta)
- Tomar una clase de actividad física (como yoga, pilates, tai chi, o aeróbica)
- Comprar un monitor de actividad física⁹
- Participar en un programa de bienestar (como asesoramiento nutricional)
- ¡Y muchas opciones más!



Beneficio de \$200 para Control de Peso a reembolsarse por tarifas de programas de pérdida de peso como Weight Watchers®, Jenny Craig®, y programas de pérdida de peso en un hospital.



Beneficio Destacado: Visión y Audición

¡Mantenga sus ojos y oídos fuertes!

Con Tufts Health Plan Senior Care Options, los miembros reciben cobertura de visión y audición GRATIS:



¡Exámenes de visión gratuitos y gafas!

No solo Tufts Health Plan Senior Care Options cubre un examen de visión anual gratis, sino que obtiene hasta \$300 por año para gafas o lentes de contacto, a través de un proveedor de la red de EyeMed (\$180 por año para un proveedor fuera de la red de EyeMed).¹⁰

Además, para personas que tienen un riesgo alto de glaucoma, cubriremos un examen de detección de glaucoma al año. Para personas con diabetes, los exámenes de detección de retinopatía diabética están cubiertos una vez al año.



¡Exámenes de audición y audífonos gratis!

Como miembro paga \$0 por exámenes de audición de rutina, a través de Hearing Care Solutions. También puede obtener audífonos con una evaluación y ajustes gratis a cargo de un audiólogo, así como:

- Suministro de baterías para 2 años sin cargo
- Servicio en oficina por 1 año sin cargo
- Garantía integral de 3 años, que incluye pérdida, daños y reparaciones



Si tiene preguntas sobre los beneficios de visión o audición, puede comunicarse con Relaciones con el Cliente:

 **1-855-670-5934**
(TTY: 711)

Además, El departamento de Relaciones con el Cliente puede proporcionar información de contacto si desea comunicarse directamente con EyeMed o Hearing Care Solutions.



Tufts Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Tufts Health Plan no excluye a las personas ni las trata en forma diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo.

Tufts Health Plan:

- Brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse efectivamente con nosotros, como los siguientes:
 - Información escrita en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Brinda servicios de comunicación gratuitos para las personas cuya lengua materna no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados;
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Tufts Health Plan al 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Si cree que Tufts Health Plan no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal a:

Tufts Health Plan, Atención:

Civil Rights Coordinator Legal Dept. (Coordinador de derechos civiles, Departamento Legal)

705 Mount Auburn St. Watertown, MA 02472

Teléfono: 1-888-880-8699 int. 48000, (TTY: 711)

Fax: 1-617-972-9048

Correo electrónico: OCRCoordinator@tufts-health.com.

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de Derechos Civiles de Tufts Health Plan está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

www.thpmp.org/sco | 1-855-670-5934 (TTY: 711)

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-670-5934 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-670-5934 (TTY: 711)。

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1-855-670-5934 (TTY: 711) فراهم می باشد. با تماس بگیرید.

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-670-5934 (TTY: 711).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Gujarati: સુચન: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-670-5934 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Khmer (Cambodian): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អូល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-855-670-5934 (TTY: 711)

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-670-5934 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílt'igo Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dęę, t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódílnih 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-670-5934 (TTY: 711).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-670-5934 (TTY: 711).



La más alta
clasificación
de Medicare

Para obtener más información o inscribirse:



1-866-974-0081 (TTY: 711)*



www.thpmp.org/sco

¹Pueden aplicar otros requisitos de elegibilidad.

²No está disponible en los condados de Berkshire, Dukes, Franklin o Nantucket.

³Pueden aplicar limitaciones a beneficios y red.

⁴Para situaciones que no sean de emergencia. El transporte para fines no médicos se limita a un viaje de ida y vuelta por mes, y cada tramo del viaje debe abarcar 20 millas. Los afiliados deben usar el proveedor autorizado para acceder al beneficio. Pueden aplicar excepciones.

⁵La membresía YMCA es válida en un centro de YMCA local en Massachusetts. La membresía no incluye clases. La asignación de bienestar de \$200 se puede utilizar para la compra de clases en los centros de YMCA.

⁶Los servicios deben ser provistos por un acupunturista con licencia. Se requiere autorización previa para visitas adicionales.

⁷Usted se convierte en afiliado del plan desde el primer día a partir de que su solicitud haya sido aprobada. Después de convertirse en afiliado del plan, puede llamar sin cargo al 1-855-670-5934 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana para acceder a un Administrador de Atención.

⁸La asignación de \$105 por trimestre es para la compra de artículos OTC aprobados por Medicare en tiendas participantes. En ciertas circunstancias, los artículos podrían estar cubiertos por su beneficio de la Parte B o Parte D de Medicare. La asignación de \$25 por trimestre es para la compra de artículos OTC aprobados por Medicaid en tiendas participantes.

⁹Válido para un monitor de actividad física por miembro por año.

¹⁰\$300 disponibles para el precio minorista completo (no el precio de venta) para anteojos (lentes, marcos o una combinación) o lentes de contacto de un proveedor de la red EyeMed Vision Care o hasta \$90 para una tienda que no pertenezca a la red EyeMed.

*Los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.) Después del horario de atención y en días festivos, tenga la amabilidad de dejar un mensaje y un representante le devolverá la llamada el día hábil siguiente.

Cada año, Medicare evalúa los planes basándose en un sistema de clasificación de 5 Estrellas. Visite www.medicare.gov para obtener información adicional. Tufts Health Plan Senior Care Options recibió el máximo de 5 Estrellas durante los años de contrato 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. Tufts Health Plan Senior Care Options es un HMO-SNP con un contrato de Medicare. La inscripción en Tufts SCO depende de la renovación del contrato. El HMO-SNP está disponible para cualquier persona que tenga tanto MassHealth Standard (Medicaid) como las Partes A y B de Medicare. El SCO está disponible únicamente para personas que tengan MassHealth Standard. Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Llame al 1-800-488-0229 (TTY: 711) para obtener más información. H2256_S_2020_17_M_SPA