

TUFTS HEALTH PLAN
**SENIOR CARE
OPTIONS** **65+**

with MassHealth Standard



Get Extra Care With No Cost

TUFTS HEALTH PLAN SENIOR CARE OPTIONS (HMO-SNP) | 2017
ENROLLMENT GUIDE



◀ **Español en el reverso**



TUFTS
Health Plan

INSIDE

- ▶ Explore our plan benefits
- ▶ Get to know Tufts Health Plan
- ▶ Learn how a care manager helps you
- ▶ Become a member
- ▶ See what our members say



Ready to become a member? Call us today.

855-670-5935

TTY 855-670-5940

Representatives are available Monday – Friday, 8 a.m. – 8 p.m.
(From October 1 – February 14, representatives are available
7 days a week, 8 a.m. – 8 p.m.).

Representatives are also available for in-home consultations.



Explore our plan benefits online.

www.thpmp.org/sco

Extra Benefits

As a member, you pay **\$0** for all of these benefits.



Instant Savings Card

Get \$38 every calendar quarter to buy common health items like adhesive bandages, toothbrushes, and sunscreen — save \$152 each year!



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



Free dental exams, teeth cleanings, dentures, fillings, gum disease treatments, and more!



Free rides to and from your medical appointments*



Free shower chairs, grab bars, personal emergency response systems (PERS) and other supportive products for the home



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



Up to two (2) **free** pairs of therapeutic custom molded shoes for members with diabetes



Free annual vision exam, **free** contacts and **free** lenses with up to \$150 allowance for frames



Free routine hearing exams and hearing aids



Free primary care and specialist visits with a care manager to assist with health needs and coordinate services

ADDITIONAL BENEFITS

- **\$500** per year for Acupuncture Services*

* *You may combine your \$200 wellness and \$500 acupuncture benefits each year to reach \$700*

- **\$200** per year for Weight Management Programs such as iDiet, Weight Watchers, Nutrisystem, and Jenny Craig

- **\$200** per year for Wellness Activities such as a gym membership, nutritional counseling, and fitness classes

**Non-emergency. Exceptions may apply.*

Quality Care

As the only 5-star rated Senior Care Options Plan in Massachusetts, we offer our members quality care, access to doctors they know and trust, and a high level of customer service.

What is Tufts Health Plan Senior Care Options?

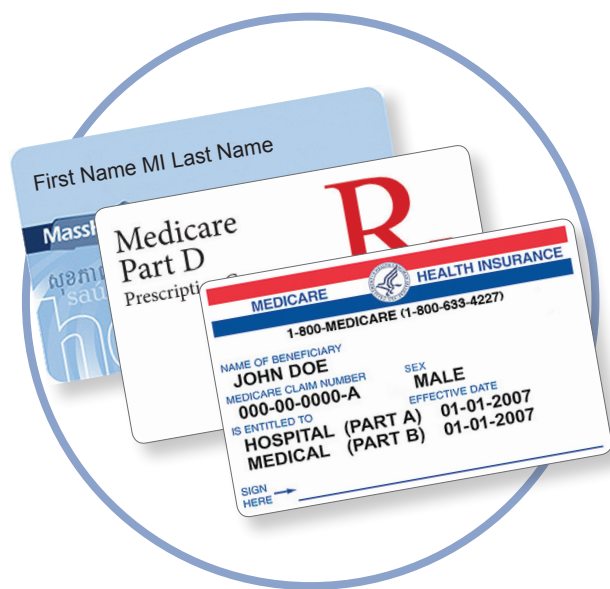
- A health care plan that offers you more benefits than MassHealth Standard alone or Original Medicare — at no cost to you. Eligible individuals can enroll anytime.

You can join Tufts Health Plan Senior Care Options if you are:

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

Why choose Tufts Health Plan Senior Care Options?

- Access to high quality care
- More covered benefits than MassHealth Standard and Original Medicare alone — at no cost to you
- A primary care team to help you with your health needs
- A Care Manager who works with you AND your doctor, caregiver(s), and community to get you the services you need
- Multilingual representatives and interpreter services available



This 1 card
gets you all of the care you need

 TUFTS Health Plan		Senior Care Options (HMO SNP)
PCP FIRSTNAME LASTNAME, MD		Copays \$0 PCP OV \$0 Spec OV \$0 ER
RxBin	004336	 Prescription Drug Coverage
RxPCN	MEDDADV	
RxGRP	RX8657	
Issuer	80840	
ID	S12345678	Issued: MM/DD/YYYY
Name	FIRSTNAME LASTNAME	CMS - H2256 - XXX

* Not available in Berkshire, Dukes, Franklin or Nantucket counties.

Supporting you from the start

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



HOW CARE MANAGERS HELP you and your loved ones

- ✓ Develop a care plan just for you
- ✓ Work with your doctors and caregivers
- ✓ Help you manage your medications
- ✓ Provide resources to help you with transportation and grocery shopping
- ✓ Work with you to manage health conditions like diabetes or heart disease
- ✓ Discuss your treatment options
- ✓ Answer any questions you or your loved ones may have
- ✓ And much more!

3 EASY STEPS to become 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 and help you enroll.

3

Enroll

Complete and sign the Tufts Health Plan Senior Care Options enrollment forms. Eligible individuals can enroll anytime.

For the second year in a row, Tufts Health Plan Senior Care Options earned 5 out of 5 stars

This is the highest quality rating a health plan can receive from the Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS).



Your Path to Extra Care



After you submit your application, you will receive the following member materials.



Member ID Card and Enrollment Confirmation

This letter confirms your enrollment application is complete and approved.

Be sure to bring your Member ID card to the doctor, hospital, or pharmacy.



Member Welcome Kit

Includes important information about your benefits, such as: Evidence of Coverage and Provider Directory.



Member Education and Verification Letter

This letter confirms your plan and benefits.



Welcome Call

A member advocate specialist will welcome you to the plan, answer your questions, discuss your care team, 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.

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

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

Beverly R., Member since 2013

”

“ With Tufts Health Plan Senior Care Options, I don’t need to worry about my medications. There is no copay, and they come in the mail right to my door. It’s so easy!”

Sandra C., Member since 2013

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

“ ...since joining Tufts Health Plan Senior Care Options, I’ve totally changed. I think I’m going to live longer...I’m glad I joined – it’s made all the difference in the world.”

Beverly G., Member since 2014

Did you know?

Tufts Health Plan is an HMO-SNP plan with a Medicare contract and a contract with the Commonwealth of Massachusetts Medicaid Program.

QUESTIONS? Our team is here to help.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal blue lines across its entire width. The lines are thin and consistent in color, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings present on the page.

855-670-5935
TTY 855-670-5940



www.THPMP.org/SCO

**Not available in Berkshire, Dukes, Franklin or Nantucket counties. Medicare evaluates plans based on a 5-star rating system. Star Ratings are calculated each year and may change from one year to the next. Visit www.Medicare.gov for more information. Tufts Health Plan SCO is a HMO-SNP with a Medicare contract. Enrollment in Tufts SCO depends on contract renewal. The HMO-SNP is available to anyone 65 and older who has both MassHealth Standard (Medicaid) and Medicare Parts A and B. The SCO is available to anyone 65 and older who has MassHealth Standard only. Tufts Health Plan SCO is a voluntary benefit in association with EOHHS and CMS. This information is not a complete description of benefits. Contact the plan for more information. Limitations, copayments, and restrictions may apply. Benefits may change on January 1 of each year. You must continue to pay your Medicare Part B Premium (unless it is being paid for you by MassHealth Standard [Medicaid] or another third party). This document may be available upon request in an alternate format such as Braille, larger print, or audio.*

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 1-855-670-5936).

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 number—711 or 1-800-439-2370. Español: 866-930-9252)

Fax: 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, 800-537-7697 (TDD)

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

thpmp.org/sco | 1-855-670-5934

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-670-5934 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-855-670-5936).

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 1-855-670-5936)。

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936) با تماس بگیرید.

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-670-5934 (ATS : 1-855-670-5936).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Gujarati: સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936) 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: 1-855-670-5936).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936) 번으로 전화해 주십시오.

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwoḍęę, t'áá jiikeh, éí ná hóló, koji' hódíílnih 1800-701-9000 (TTY: 1-855-670-5936.)

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-670-5934 (телетайп: 1-855-670-5936).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

H2256_S_2017_21 Accepted



855-670-5935
TTY 855-670-5940



www.THPMP.org/SCO

Representatives are available Monday - Friday, 8 a.m. - 8 p.m. (From October 1 - February 14, representatives are available 7 days a week, 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.

MEDICARE'S
★★★★★
HIGHEST RATING

COMMITTED TO
QUALITY
COMMITTED TO
YOU

TUFTS HEALTH PLAN
**SENIOR CARE
OPTIONS** **65+**
with MassHealth Standard



TUFTS HEALTH PLAN
**SENIOR CARE
OPTIONS** **65+**

con MassHealth Standard



Reciba más servicios para su salud sin costo

TUFTS HEALTH PLAN SENIOR CARE OPTIONS (HMO-SNP) | 2017
GUÍA DE INSCRIPCIÓN



◀ English on back



CONTENIDO

- ▶ Descubra los beneficios de nuestro plan
- ▶ Conozca Tufts Health Plan
- ▶ Sepa cómo puede ayudarlo un coordinador de servicios de salud
- ▶ Cómo inscribirse
- ▶ Conozca la opinión de nuestros miembros



¿Ya se decidió? Llámenos hoy.

855-670-5935

TTY 855-670-5940

Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. (Del 1 de octubre al 14 de febrero, los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.).

Los representantes también ofrecen asesoramiento en su domicilio.



Descubra los beneficios de nuestro plan en Internet.

www.thpmp.org/sco

Beneficios extra

Como miembro del plan, usted paga **\$0** por todos estos beneficios.



Tarjeta Instant Savings

Reciba \$38 por trimestre calendario para comprar artículos de salud, como apósitos adhesivos, cepillos de dientes y protector solar. ¡Ahorre \$152 al año!



Cobertura para medicamentos recetados y de venta libre **gratuitos**



Exámenes odontológicos, limpieza dental, dentaduras postizas, empastes, tratamientos contra la gingivitis **gratuitos** y mucho más



Traslados **gratuitos** ida y vuelta a sus consultas médicas*



Sillas y barras de sujeción para la ducha, sistemas personales de respuesta para emergencias (PERS) y otros productos de apoyo para el hogar **gratuitos**



Ropa interior absorbente, apósitos, catéteres y otros suministros médicos descartables **gratuitos**



Hasta dos (2) pares **gratuitos** de zapatos terapéuticos hechos a medida para miembros con diabetes



Examen anual oftalmológico **gratuito**; lentes y lentes de contacto **gratuitos** con una bonificación de \$150 para marcos



Exámenes de audición de rutina y audífonos **gratuitos**



Atención primaria y consultas con especialistas **gratuitas**, y un administrador de atención para asistirlo con sus necesidades de salud y coordinación de servicios

BENEFICIOS ADICIONALES

- **\$500** por año para Servicios de acupuntura*

* *Puede combinar los \$200 para servicios de bienestar y los \$500 para servicios de acupuntura anuales para sumar \$700*

- **\$200** por año para programas para perder peso, como iDiet, Weight Watchers, Nutrisystem y Jenny Craig

- **\$200** por año para actividades de bienestar, como membresía en gimnasios, asesoramiento nutricional y clases de gimnasia

*No incluye casos de emergencia.
Pueden aplicarse excepciones.

Atención de calidad

Somos el único plan Senior Care Options de Massachusetts calificado con 5 estrellas y ofrecemos a nuestros miembros una atención de calidad, la posibilidad de tratarse con médicos que ya conocen y en los que confían, y un nivel superior de servicio al cliente.

¿Qué es Tufts Health Plan Senior Care Options?

- Un plan de atención médica que le ofrece más beneficios que MassHealth Standard solo u Original Medicare, sin ningún costo. Las personas elegibles pueden inscribirse en cualquier momento.

Requisitos para inscribirse en Tufts Health Plan Senior Care Options:

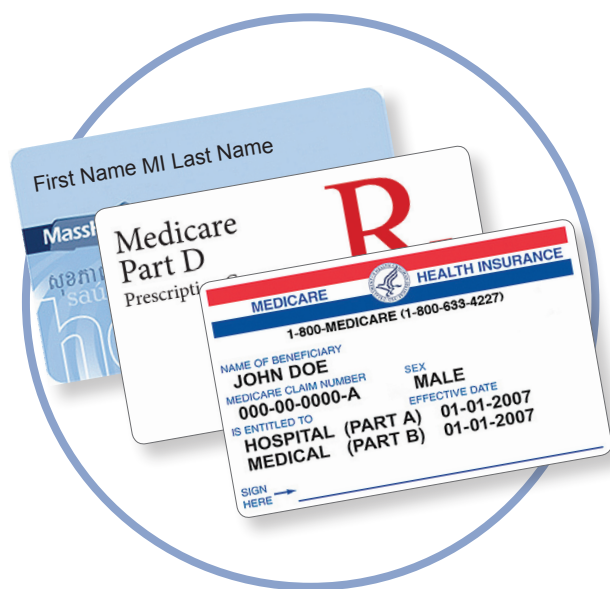
- Ser mayor de 65 años
- Ser elegible para MassHealth Standard
- Ser residente de Massachusetts y vivir en nuestra área de servicio*
- No haber sido diagnosticado con enfermedad renal en etapa terminal

¿Por qué elegir Tufts Health Plan Senior Care Options?

- Acceso a una atención médica de calidad superior
- Más beneficios cubiertos que solo con MassHealth Standard y Original Medicare, sin ningún costo
- Un equipo de atención primaria para satisfacer sus necesidades de salud
- Un coordinador de servicios de salud que trabaja con usted Y su médico, la persona a cargo de su cuidado y una atención comunitaria para ofrecerle los servicios que necesite
- Representantes multilingües y un servicio gratuito de intérpretes

Esta tarjeta

le brinda toda la atención
que necesita



	TUFTS Health Plan	Senior Care Options (HMO SNP)
PCP FIRSTNAME LASTNAME, MD		Copays \$0 PCP OV \$0 Spec OV \$0 ER
RxBin	004336	 Prescription Drug Coverage
RxPCN	MEDDADV	
RxGRP	RX8657	
Issuer	80840	
ID	S12345678	Issued: MM/DD/YYYY
Name	FIRSTNAME LASTNAME	CMS - H2256 - XXX

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

Lo apoyamos desde el comienzo

Desde el día uno, nuestros coordinadores de servicios de salud se esmeran para brindar el cuidado personalizado, la atención y el apoyo que nuestros miembros —y sus seres queridos— necesitan y merecen.



CÓMO LO AYUDA EL COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

a usted y sus seres queridos

- ✓ Desarrolla un plan de atención médica a su medida
- ✓ Trabaja con sus médicos y prestadores de cuidados
- ✓ Lo ayuda a administrar sus medicamentos
- ✓ Le brinda recursos para ayudarlo con el transporte y las compras
- ✓ Trabaja con usted para ayudarlo a controlar sus problemas de salud, como la diabetes o enfermedades cardíacas
- ✓ Informa sus opciones de tratamiento
- ✓ Responde preguntas que pueda tener usted o sus seres queridos
- ✓ ¡Y mucho más!

Inscríbase **EN SOLO 3 PASOS**

1

Analice los beneficios del plan y compare

Tufts Health Plan Senior Care Options le ofrece más beneficios que la cobertura sola de Original Medicare y MassHealth Standard.

2

Hable con un representante

Nuestros representantes multilingües están disponibles por teléfono o personalmente para analizar los beneficios del plan y ayudarlo a inscribirse.

3

Inscríbase

Complete y firme los formularios de inscripción de Tufts Health Plan Senior Care Options. Las personas elegibles pueden inscribirse en cualquier momento.

Por segundo año consecutivo, Tufts Health Plan Senior Care Options obtuvo las 5 estrellas

Esta es la calificación más alta otorgada a los planes de salud por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).



Su camino para recibir más servicios de salud



Luego de presentar su solicitud, recibirá el siguiente material para miembros.



Tarjeta de miembro y confirmación de inscripción

Esta carta confirma que su solicitud de inscripción está completa y aprobada.

Asegúrese de llevar consigo su tarjeta de miembro cuando vaya al médico, al hospital o a la farmacia.



Kit de bienvenida

Incluye información importante sobre sus beneficios, como la Evidencia de cobertura y el Directorio de proveedores.



Carta de verificación y material informativo para el miembro

Esta carta confirma su plan y los beneficios.



Llamada de bienvenida

Un representante de los miembros le dará la bienvenida al plan, responderá sus preguntas, le explicará sobre su equipo de atención médica y confirmará que haya recibido el material para los miembros.



Evaluación clínica inicial

Un miembro del equipo clínico se comunicará con usted para programar una evaluación en su hogar y analizar sus necesidades de asistencia social y médica a fin de maximizar su salud.

A partir del primer día del mes, luego de la aprobación de su solicitud, usted ya será miembro del plan y podrá comunicarse con nosotros al número gratuito (855) 670-5934 las 24 horas del día, los 7 días de la semana para tener acceso a un coordinador de servicios de salud.

“ “ Estoy muy satisfecha con todo; no puedo pedir una compañía mejor que Tufts [Health Plan].

Beverly R., miembro desde 2013

”

“ “ Con Tufts Health Plan Senior Care Options no necesito preocuparme por mis medicamentos. No hay copago y los recibo por correo en la puerta de mi casa. ¡Así de simple!”

Sandra C., miembro desde 2013

La opinión de nuestros miembros

“ “ Jean, mi coordinadora de servicios de salud de [Tufts Health Plan Senior Care Options], es fantástica. Tenía dolor de muelas, y ella coordinó mi transporte el día de mi visita al dentista. ”

Joan D., miembro desde 2014

“ “ ...desde que me inscribí en Tufts Health Plan Senior Care Options, mi vida cambió totalmente. Creo que voy a vivir por más tiempo... Estoy feliz de haberme inscripto; realmente marcó una diferencia.”

Beverly G., miembro desde 2014

¿Lo sabía?

Tufts Health Plan es un plan HMO-SNP con un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de la Commonwealth of Massachusetts.

Nuestro equipo está para ayudarlo.



www.THPMP.org/SCO

**No está disponible en los condados de Berkshire, Dukes, Franklin o Nantucket. Medicare evalúa los planes de acuerdo con un sistema de calificación de 5 estrellas. El sistema de calificación de estrellas se calcula todos los años y puede variar de un año a otro. Ingrese en www.medicare.gov para obtener más información. Tufts Health Plan SCO es un plan HMO-SNP con un contrato de Medicare. La inscripción en Tufts SCO depende de la renovación del contrato. HMO-SNP está disponible para las personas mayores de 65 años que tengan MassHealth Standard (Medicaid) y las Partes A y B de Medicare. SCO está disponible para las personas mayores de 65 años que solo tienen MassHealth Standard. Tufts Health Plan SCO es un beneficio voluntario en asociación con EOHHS y CMS. Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Comuníquese con el personal del plan para obtener más información. Podrían aplicarse límites, copagos y restricciones. Los beneficios pueden modificarse el 1 de enero de cada año. Debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare (a menos que esta la pague MassHealth Standard [Medicaid] o un tercero). Este documento puede estar disponible, por pedido, en un formato alternativo, como Braille, letras más grandes o audio.*

Tufts Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos raciales, de color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Tufts Health Plan no excluye a personas ni las trata de manera diferente por motivos raciales, de color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Tufts Health Plan:

- Ofrece recursos y servicios gratuitos a personas con discapacidad para comunicarse con nosotros de manera efectiva, como:
 - Información escrita en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios gratuitos de idiomas para aquellas personas cuya lengua materna no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

En caso de que requiera estos servicios, comuníquese con Tufts Health Plan al 1-855-670-5934 (Línea TTY para usuarios con problemas auditivos: 1-855-670-5936).

Si usted considera que Tufts Health Plan no ha cumplido con la prestación de estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera por motivos raciales, de color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

Tufts Health Plan, Attention:

Civil Rights Coordinator, Legal Dept.
705 Mount Auburn St. Watertown, MA 02472

Teléfono: 1-888-880-8699 interno 48000, (Línea TTY: 711 o 1-800-439-2370. Español: 866-930-9252)

Fax: 617-972-9048

Correo electrónico: OCRCoordinator@tufts-health.com.

Puede presentar una queja en persona o enviarla por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Derechos Civiles de Tufts Health Plan estará a su disposición para ayudarlo.

Asimismo, puede presentar una demanda civil ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del portal de la oficina de demandas civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo postal o vía telefónica 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, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios para la presentación de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
thpmp.org/sco | 1-855-670-5934

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-670-5934 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-855-670-5936).

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 1-855-670-5936)。

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936) با تماس بگیرید.

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-670-5934 (ATS : 1-855-670-5936).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Gujarati: સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936) 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: 1-855-670-5936).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936) 번으로 전화해 주십시오.

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dęę, t'áá jiikeh, éí ná hóló, koji' hódíílnih 1800-701-9000 (TTY: 1-855-670-5936.)

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-670-5934 (телетайп: 1-855-670-5936).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

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: 1-855-670-5936).

H2256_S_2017_21 SPA Accepted



855-670-5935
TTY 855-670-5940



www.THPMP.org/SCO

Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. (Del 1 de octubre al 14 de febrero, los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.). Después del horario de atención y los feriados, deje un mensaje y un representante lo llamará el siguiente día hábil.

MEDICARE'S
★★★★★
HIGHEST RATING

COMMITTED TO
QUALITY
COMMITTED TO
YOU

TUFTS HEALTH PLAN
**SENIOR CARE
OPTIONS** **65+**
with MassHealth Standard

