

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

with MassHealth Standard

2018 | Plan Overview

Español en el reverso



Get Extra Care With No Cost

**TUFTS HEALTH PLAN
SENIOR CARE OPTIONS (HMO-SNP)**



The **ONLY** Senior Care Options plan in
Massachusetts to be rated 5 out of 5 stars!



INSIDE

- ▶ Explore our plan benefits
- ▶ Get to know Tufts Health Plan
- ▶ Learn how a Care Manager helps you
- ▶ Learn how to become a member
- ▶ See what our members say



Ready to become a member? Call us today.

1-855-670-5935
(TTY: 711)

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 \$72 every calendar quarter to buy health items for cold and allergy, dental health, first aid and more — save \$288 each year!



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



Free dental exams, dentures, fillings, root canals, crowns and more!



Free rides to and from your medical appointments*



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



Up to 20 **free** acupuncture treatments for pain management per year, plus additional wellness reimbursements



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



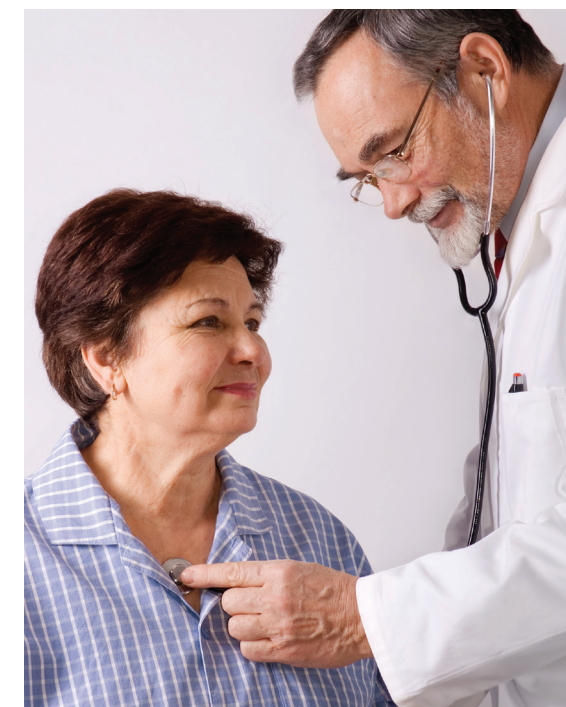
Free routine hearing exams and hearing aids



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

ADDITIONAL BENEFITS

- **\$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

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. With this plan, members receive more covered health benefits than MassHealth Standard and Original Medicare alone, for no extra cost!

Why choose Tufts Health Plan Senior Care Options?

As a top-rated Senior Care Options (SCO) plan, we know what it takes to keep our members happy and healthy. We focus on delivering personalized care, access to a large network of trusted doctors and community partners, excellent customer service, plus:

- 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
- And much more!

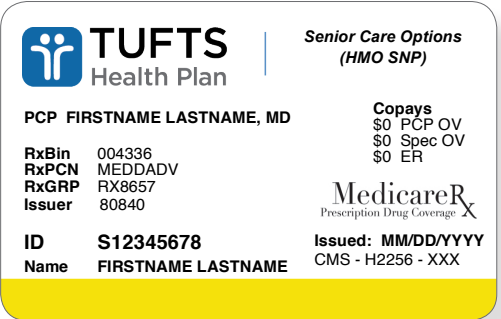
You can join Tufts Health Plan Senior Care Options if you are:

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

Eligible individuals can enroll anytime!



This 1 card
gets you all of the care you need



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

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.



How care managers help you and your loved ones

- ✓ 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 and transportation
- ✓ Provide in-home safety assessments
- ✓ Discuss treatment options and address any questions you 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, determine eligibility and help you enroll.
- 3 Enroll**
Complete and sign the Tufts Health Plan Senior Care Options enrollment forms. Eligible individuals can enroll anytime.



Rated 5 out of 5 stars three years in a row!

This is the highest quality rating a health plan can receive from the Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS), making us one of the best SCO plans in the country and the only 5-star rated SCO plan in Massachusetts!



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 customer relations representative 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 1-855-670-5934 (TTY: 711), 24 hours a day, 7 days a week for access to a Care Manager.

“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!”

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.”

“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.”

Did you know?

8 | TUFTS HEALTH PLAN SENIOR CARE OPTIONS

Questions? Our team is here to help.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

www.thpmp.org/sco

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’s Medicare plans received 5 out of 5 stars for contract years 2016, 2017 and 2018. 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).

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

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, 1-800-537-7697 (TDD)

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) 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 : 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
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 yáníłt’igo Diné Bizaad, saad bee áká’ánída’áwo’odeęę, t’áá jiikeh, éí ná hóló, koji’ hódíílnih 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 (телетайп: 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).



1-855-670-5935
(TTY: 711)



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.

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



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

con MassHealth Standard

2018 | **Resumen del Plan**

English on back



Reciba más servicios para su salud sin costo

**TUFTS HEALTH PLAN
SENIOR CARE OPTIONS (HMO-SNP)**



¡EL **ÚNICO** plan Senior Care Options de
Massachusetts calificado con 5 estrellas
completas!



CONTENIDO

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



 ¿Ya se decidió? Llámenos hoy.
1-855-670-5935
(TTY: 711)

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

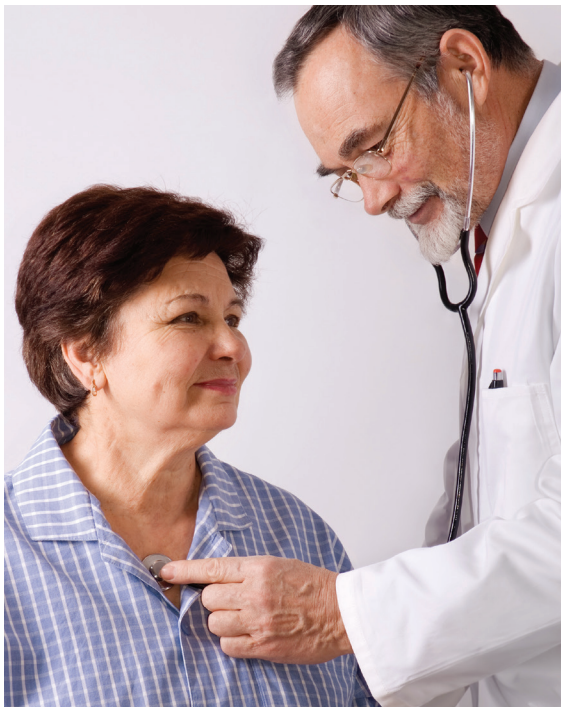
Beneficios Extra

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

	Tarjeta Instant Savings Reciba \$72 por trimestre calendario para comprar artículos de salud para el resfriado y la alergia, la salud dental, primeros auxilios y otros. ¡Ahorre \$288 por año!
	Cobertura para medicamentos recetados y de venta libre gratuitos
	¡Exámenes odontológicos, dentaduras postizas, empastes, tratamientos de conducto y coronas gratuitos , entre otros!
	Traslados gratuitos ida y vuelta a sus consultas médicas*
	Examen oftalmológico anual gratuito , con una bonificación en artículos ópticos de hasta \$300
	Hasta 20 sesiones gratuitas de acupuntura por año para el tratamiento del dolor, más otros reembolsos de bienestar
	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
	Exámenes de audición de rutina y audífonos gratuitos
	Atención primaria y consultas con especialistas gratuitas , más cobertura de emergencias internacional

BENEFICIOS ADICIONALES

- **\$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

¿Qué es Tufts Health Plan Senior Care Options?

Tufts Health Plan Senior Care Options es un plan de salud reconocido en todo el país para mayores de 65 años que reúnen los requisitos para MassHealth Standard. Con este plan, los miembros reciben más beneficios cubiertos de salud que solo con MassHealth Standard y Original Medicare, isin costo extra!

¿Por qué elegir Tufts Health Plan Senior Care Options?

Por ser un plan Senior Care Options (SCO) con la máxima calificación, sabemos lo que hace falta para que nuestros miembros estén sanos y contentos. Nos ocupamos de ofrecer atención personalizada, acceso a una amplia red de doctores y socios comunitarios de confianza, excelente atención al cliente, y:

- Un equipo de atención primaria para supervisar sus necesidades de salud y brindarle los tratamientos que necesite
- Un coordinador de servicios de salud que trabajará con usted Y con su médico, la persona a cargo de su cuidado y la atención comunitaria para ofrecerle los servicios que necesite
- Acceso a representantes multilingües y servicios de interpretación
- ¡Y mucho más!

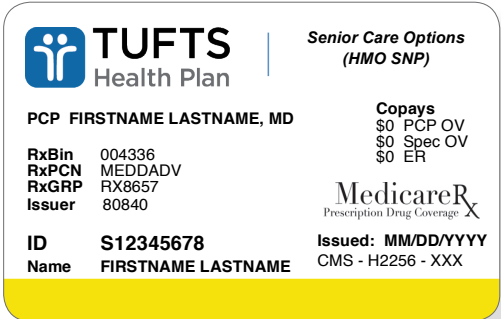
Requisitos para inscribirse en Tufts Health Plan Senior Care Options:

- 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

¡Las personas elegibles pueden inscribirse en cualquier momento!



Esta tarjeta
le brinda toda la atención
que necesita



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

Apoyamos a nuestros miembros 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

- ✓ Lo ayuda a acceder a sus beneficios y le explica su cobertura
- ✓ Trabaja con sus médicos para elaborar un plan de atención específico para sus necesidades y metas de salud
- ✓ Lo asiste con el manejo de sus medicamentos
- ✓ Lo ayuda a controlar problemas de salud, como la diabetes o enfermedades cardíacas
- ✓ Coordina servicios como el envío de comidas a domicilio y el transporte
- ✓ Realiza evaluaciones de seguridad en el hogar
- ✓ Le informa las opciones de tratamiento y responde preguntas que usted pueda tener
- ✓ ¡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, determinar su elegibilidad 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.



¡Calificado con las 5 estrellas por tercer año consecutivo!

¡Esta es la calificación más alta otorgada a los planes de salud por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), que nos convierte en uno de los mejores planes SCO del país y el único plan SCO con 5 estrellas de Massachusetts!



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 servicios al cliente 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 médicas 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 1-855-670-5934 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana para tener acceso a un coordinador de servicios de salud.



“ 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!”

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. ” ”

“ Cuando cambiamos a Tufts Health Plan Senior Care Options, teníamos dudas: los beneficios parecían demasiado buenos para ser ciertos. Pero después del primer mes, supimos que fue el mejor cambio que pudimos haber hecho.”

¿Lo sabía?

8 | TUFTS HEALTH PLAN SENIOR CARE OPTIONS

¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?
Nuestro equipo está para ayudarlo.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal blue lines across its entire width. The paper is otherwise completely empty, with no margins, text, or other markings.

1-855-670-5935
(TTY: 711)



www.thpmp.org/sco

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. Los planes de Medicare de Tufts Health Plan recibieron las 5 estrellas completas en 2016, 2017 y 2018. 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).

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 (TTY: 711). 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: 1-866-930-9252)
Fax: 1-617-972-9048

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, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios para la presentación 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) 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: 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
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): ប្រឹក្សា៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អៗ 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 yáníłt’igo Diné Bizaad, saad bee áká’ánída’áwo’odeę, t’áá jiikeh, éí ná hóló, koji’ hódíílnih 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 (телетайп: 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).



1-855-670-5935
(TTY: 711)



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.

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

