

Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios que cubre Tufts Health Plan Senior Care Options. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información importante de contacto, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como afiliado de Tufts Health Plan Senior Care Options. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

Índice

A. Descargos de responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ, Frequently asked questions)	5
C. Lista de servicios cubiertos	9
D. Servicios que no cubren Tufts Health Plan Senior Care Options, Medicare ni MassHealth (Medicaid)	26
E. Sus derechos como afiliado del plan.....	27
F. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio rechazado	29
G. ¿Qué hacer si sospecha de un fraude?	29

Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud que cubre Tufts Health Plan Senior Care Options para el período comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Esto es solo un resumen. Le rogamos leer la *Evidencia de cobertura* para ver la lista completa de los beneficios. Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options al número que se indica al pie de esta página para obtener una.

- ❖ Tufts Health Plan es un Plan para Necesidades Especiales de Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (HMO-SNP, Health Maintenance Organization Special Needs Plans) con un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid del estado Massachusetts. La inscripción en Tufts Health Plan depende de la renovación del contrato. Tufts Health Plan Senior Care Options es un programa voluntario de MassHealth (Medicaid) en asociación con la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS, Executive Office of Health and Human Services) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, Centers for Medicare & Medicaid Services).
- ❖ Tufts Health Plan Senior Care Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los beneficiarios. Es para personas de más de 65 años con MassHealth (Medicaid).
- ❖ Con Tufts Health Plan Senior Care Options, usted puede recibir los servicios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en un solo plan de salud llamado Senior Care Options. Un administrador de atención de Tufts Health Plan Senior Care Options lo ayudará a administrar sus necesidades de atención de salud.
- ❖ Esa información no es una descripción completa de los beneficios. Comuníquese con el plan para obtener más información.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare & You* (Medicare y usted). Contiene un resumen de los beneficios de Medicare, derechos, protecciones y respuestas a preguntas frecuentes sobre Medicare. Para obtenerlo, visite el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>) o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **MassHealth (Medicaid)**, llame al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-497-4648.
- ❖ ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-670-5934 (TTY: 711), 7 days a week, 8 a.m. – 8 p.m. (Apr. 1 – Sept. 30, Mon. – Fri., 8 a.m. – 8 p.m.).
- ❖ ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.).
- ❖ Puede obtener este documento en forma gratuita en otros formatos, como en letra grande o audio. Llame al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Tufts Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales y no discrimina sobre la base de raza, grupo étnico, 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:

- Entrega ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen en forma eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Presta servicios lingüísticos gratuitos para personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

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

Si considera que Tufts Health Plan no prestó estos servicios o lo discriminó de otro modo por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante:

Tufts Health Plan, Attention:

Civil Rights Coordinator Legal Dept.

705 Mount Auburn St. Watertown, MA 02472

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

Fax: 617-972-9048

Correo electrónico: OCRCoordinator@tufts-health.com

Puede presentar una queja formal en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, 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 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, 800-537-7697 (TDD)

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

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

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 متوفرة 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) فراموشی با تماس بگیرد.

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: ધ્યાન: 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 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 yánílti'go Diné Bizaad, saad bee ákáánída'áwo'dęę, t'áá jikééh, 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 (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).

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

B. Preguntas frecuentes (FAQ, Frequently asked questions)

La siguiente tabla muestra las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Senior Care Options?	Senior Care Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los beneficiarios. Es para personas de más de 65 años. Un plan Senior Care Options es una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS, long-term services and supports) y otros proveedores. También tiene administradores de atención que lo ayudarán a administrar todos sus proveedores, servicios y recursos de apoyo. Todos trabajan en conjunto para proporcionarle la atención que necesita.
¿Recibirá los mismos beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en Tufts Health Plan Senior Care Options que recibe ahora?	Recibirá los beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth (Medicaid) directamente de Tufts Health Plan Senior Care Options. Trabjará con un equipo de proveedores que lo ayudarán a determinar qué servicios se ajustan mejor a sus necesidades. Esto significa que pueden cambiar algunos de los beneficios que ahora recibe. También puede recibir otros beneficios de la misma manera en que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios de Desarrollo. Cuando se inscribe en Tufts Health Plan Senior Care Options, usted y su equipo de atención médica trabajan en conjunto para desarrollar un plan individualizado de atención para abordar sus necesidades de salud y apoyo, las cuales reflejan sus preferencias y objetivos personales. Si toma medicamentos de venta con receta de la Parte D de Medicare que no cubre normalmente Tufts Health Plan Senior Care Options, puede recibir un suministro temporal y lo ayudaremos en la transición a otro medicamento o en la obtención de una excepción de Tufts Health Plan Senior Care Options para cubrir su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Relaciones con el Cliente.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puede atenderse con los mismos médicos que ve ahora?	A menudo, ese es el caso. Si sus proveedores (que incluyen médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención de salud) trabajan con Tufts Health Plan Senior Care Options y tienen un contrato con nosotros, puede seguir atendiéndose con ellos. - Los proveedores que tienen un contrato con nosotros son “de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan afiliados de nuestro plan y prestan los servicios que cubre nuestro plan. Debe usar los proveedores de la red de Tufts Health Plan Senior Care Options. Si usa proveedores o farmacias que no están en nuestra red, el plan podría no pagar estos servicios o medicamentos. - Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores fuera del plan de Tufts Health Plan Senior Care Options. Si descubre que sus médicos están en la red del plan, llame a Relaciones con el Cliente o lea el Directorio de proveedores de Tufts Health Plan Senior Care Options. Si Tufts Health Plan Senior Care Options es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan individualizado de atención que aborde sus necesidades.
¿Qué es un administrador de atención de Tufts Health Plan Senior Care Options?	Un administrador de atención de Tufts Health Plan Senior Care Options es una persona importante con la que debe comunicarse. Esta persona lo ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegurará de que reciba lo que necesita.
¿Qué son los servicios y apoyo de largo plazo?	Los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS, long-term services and supports) son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas de la vida diaria como tomar un baño, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se prestan en su hogar o en su comunidad, pero también se podrían ofrecer en una casa de reposo u hospital.
¿Qué es un coordinador de servicios de apoyo geriátrico?	Un coordinador de servicios de apoyo geriátrico (GSSC, Geriatric Services Supports Coordinator) de Tufts Health Plan Senior Care Options es una persona con la que debe comunicarse y que debe formar parte de su equipo de atención, quien es experta en servicios y apoyo domiciliarios y comunitarios. Esta persona lo ayuda a recibir servicios que lo pueden ayudar a vivir en su casa en forma independiente.
¿Qué sucede si necesita un servicio, pero nadie de la red de Tufts Health Plan Senior Care Options puede proporcionarlo?	Los proveedores de nuestra red prestan la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, Tufts Health Plan Senior Care Options pagará el costo de un proveedor fuera de la red.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Dónde está disponible Tufts Health Plan Senior Care Options?	El área de servicio de este plan abarca los siguientes condados: Barnstable, Bristol, Essex, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester en Massachusetts. Debe vivir en una de estas áreas para afiliarse al plan.
¿Qué es la autorización previa?	Una autorización previa significa que Tufts Health Plan Senior Care Options aprobó que usted buscara servicios fuera de nuestra red o recibiera servicios que generalmente no cubre nuestra red antes de recibir los servicios. Tufts Health Plan Senior Care Options podría no cubrir el servicio, procedimiento, elemento o medicamento si no obtiene primero la autorización previa. Si usted necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener esta autorización primero. Tufts Health Plan Senior Care Options puede proporcionarle a su proveedor o a usted una lista de servicios o procedimientos para los que usted debe obtener autorización previa de Tufts Health Plan Senior Care Options antes de que se preste el servicio. Si tiene preguntas sobre si necesita autorización previa para servicios, procedimientos, elementos o medicamentos específicos, llame a Relaciones con el Cliente para que lo ayuden. Consulte la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre cuándo se necesita la autorización previa.
¿Qué es una derivación?	Una derivación significa que su médico de atención primaria (PCP, primary care physician) debe autorizarlo para consultar a una persona que no es el PCP. Una derivación es diferente a una autorización previa. Si no obtiene una derivación de su PCP, Tufts Health Plan Senior Care Options podría no cubrir los servicios. Tufts Health Plan Senior Care Options puede proporcionarle una lista de servicios para los que usted debe obtener una derivación de su PCP antes de que se preste el servicio. Consulte la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará una derivación de su PCP.
¿Usted paga una cantidad mensual (también llamada prima) en Tufts Health Plan Senior Care Options?	No. Debido a que usted tiene MassHealth (Medicaid), no tendrá que pagar primas mensuales, como la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Usted paga un deducible como afiliado de Tufts Health Plan Senior Care Options?	No. Usted no paga deducibles en Tufts Health Plan Senior Care Options.
¿Cuál es la cantidad máxima de gastos de bolsillo que usted pagará por servicios médicos como afiliado de Tufts Health Plan Senior Care Options?	No hay costos compartidos para servicios médicos en Tufts Health Plan Senior Care Options, de manera que sus gastos de bolsillo anuales serán de \$0.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thpmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de qué servicios puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita atención hospitalaria	Hospitalización	\$0	Nuestro plan cubre 90 días de una hospitalización. Nuestro plan también cubre 60 “días de reserva vitalicia”. Estos son días “adicionales” que cubrimos. Si su hospitalización se prolonga por más de 90 días, usted puede usar estos días adicionales. Sin embargo, una vez que haya utilizado estos 60 días adicionales, su cobertura de hospitalización se limitará a 90 días. La cobertura de días adicionales, según sea médicamente necesario, la proporciona MassHealth (Medicaid). Es posible que se necesite autorización previa.
	Atención de médico o cirujano	\$0	Antes de que reciba la atención ambulatoria de un médico o cirujano, debe obtener una derivación del PCP.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	\$0	Antes de que reciba servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, debe obtener una derivación del PCP. Es posible que se necesite autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Servicios de centro quirúrgico ambulatorio (ASC, ambulatory surgical center)	\$0	Antes de que reciba servicios de ASC, debe obtener una derivación del PCP. Es posible que se necesite autorización previa.
Usted desea atenderse con un médico	“Bienvenido a Medicare” (consulta preventiva, una única vez)	\$0	
	Consultas de bienestar, por ejemplo, un examen médico	\$0	Un examen médico por año calendario.
	Cuidados para impedir que se enferme, como vacunas contra la influenza y exámenes para detectar el cáncer	\$0	Hay períodos que se aplican a los servicios preventivos que determinan con qué frecuencia usted puede recibir estos servicios. Consulte la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información.
	Consultas para tratar una lesión o una enfermedad	\$0	
	Atención de un especialista	\$0	Antes de que reciba servicios de un especialista, debe obtener una derivación del médico de atención primaria (PCP, Primary Care Physician).
Usted necesita atención de emergencia (continúa en la página siguiente)	Servicios de la sala de emergencias	\$0	La atención de emergencia pueden proporcionarla proveedores de la red o fuera de la red si los proveedores de la red no están temporalmente disponibles o accesibles. Su plan incluye cobertura mundial para atención de emergencia. No se necesita autorización previa ni derivaciones.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita atención de emergencia (continuación)	Atención de urgencia	\$0	La atención de urgencia pueden proporcionarla proveedores de la red o fuera de la red si los proveedores de la red no están temporalmente disponibles o accesibles. Su plan incluye cobertura mundial para atención de urgencia. No se necesita autorización previa ni derivaciones.
	Servicios de ambulancia	\$0	Es posible que se necesite autorización previa para los servicios de ambulancia que no son para casos de emergencia.
Usted necesita exámenes médicos	Servicios radiológicos de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Es posible que se necesite autorización previa.
	Exámenes de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como exámenes de sangre	\$0	Es posible que se necesite autorización previa.
Usted necesita servicios de audición	Evaluaciones de la audición	\$0	Antes de que reciba un examen diagnóstico de la audición de parte de un especialista, debe obtener una derivación del PCP. No se necesita derivación para el examen anual de rutina de la audición, pero debe atenderse con un proveedor del plan.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita atención dental	Audífonos y servicios	\$0	No paga nada por audífonos o instrumentos, servicios relacionados con el cuidado, mantenimiento y reparación de audífonos o instrumentos e insumos. Salvo en caso de una emergencia, se necesita autorización previa antes de recibir los servicios de audífonos.
	Controles dentales y atención preventiva	\$0	Salvo en caso de una emergencia o de un tratamiento de rutina, es posible que necesite autorización previa antes de recibir ciertos servicios. Los servicios debe prestarlos un proveedor de DentaQuest.
	Implantes	\$0	Se pueden aplicar limitaciones. Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.
	Cirugía oral y maxilofacial	\$0	Se pueden aplicar limitaciones. Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.
	Periodoncia	\$0	Se pueden aplicar limitaciones. Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.
	Prostodoncia	\$0	Se pueden aplicar limitaciones. Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.
	Atención dental de restauración y emergencia	\$0	Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita atención de la vista	Exámenes de la vista	\$0	Debe acudir a un proveedor participante de atención de la vista (EyeMed Vision Care) para recibir el beneficio de exámenes de rutina de la vista. Se necesita una derivación para los exámenes de diagnóstico de la vista. No se necesita una derivación para los exámenes de rutina de la vista.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	\$300 de subsidio para anteojos (lentes, marcos o una combinación de ambos) o lentes de contacto por año calendario. Debe comprar sus lentes y marcos a un proveedor participante de atención de la vista (EyeMed Vision Care) para recibir el subsidio de \$300. De lo contrario, el beneficio se limitará a \$180 por año.
	Otro tipo de atención de la vista	\$0	Por ejemplo, servicios de detección y anteojos terapéuticos.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted tiene una afección de salud mental (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud mental o conductual	\$0	Es posible que necesite una derivación del PCP antes de obtener ciertos servicios de salud conductual. Los servicios incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de esparcimiento ○ Apoyo de la comunidad ○ Tratamiento psiquiátrico diurno ○ Programas ambulatorios estructurados de adicciones • Servicios de emergencia de salud conductual ○ Servicios de evaluación de emergencia ○ Servicios de administración de medicamentos ○ Orientación a corto plazo en caso de crisis • Servicios ambulatorios estándar ○ Evaluación de diagnóstico ○ Tratamiento (individual, grupal, parejas o familia) ○ Terapia de reemplazo de opioides • Programa de servicios de emergencia (ESP, Emergency Services Program) ○ Evaluación, intervención, estabilización • Procedimientos especiales

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted tiene una afección de salud mental (continuación)	Atención de salud mental de pacientes hospitalizados que la necesitan	\$0	Nuestro plan cubre hasta 190 días vitalicios para atención de salud mental de pacientes hospitalizados en una institución psiquiátrica. El límite de atención para pacientes hospitalizados no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados que se prestan en un hospital general. Nuestro plan cubre 90 días de una hospitalización. Nuestro plan también cubre 60 “días de reserva vitalicia”. Estos son días “adicionales” que cubrimos. Si su hospitalización se prolonga por más de 90 días, usted puede usar estos días adicionales. Sin embargo, una vez que haya utilizado estos 60 días adicionales, su cobertura de hospitalización se limitará a 90 días. Los beneficios de MassHealth Standard (Medicaid) cubren todas las estadías aprobadas que superen el límite de Medicare.
	Atención ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan atención de salud mental	\$0	Antes de que reciba terapia individual o grupal, debe obtener una derivación del PCP.
Usted tiene un trastorno de consumo de sustancias	Servicios para el consumo de sustancias	\$0	Es posible que necesite una derivación del PCP antes de recibir ciertos servicios ambulatorios para el consumo de sustancias de parte de un especialista. La cobertura adicional la proporcionará MassHealth (Medicaid).

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarlo	Atención de enfermería especializada	\$0	Nuestro plan cubre hasta 100 días en un establecimiento de enfermería especializada. Su equipo de atención primaria (PCT, primary care team) lo dirigirá a un subgrupo de los centros en nuestra red de Tufts Health Plan SCO que pueden coordinar mejor su atención y satisfacer sus necesidades individuales. Esto significa que en la mayoría de los casos usted no tendrá un acceso total a los centros de la red para estos servicios. Los beneficios de MassHealth Standard (Medicaid) cubren todas las estadías aprobadas que superen el límite de Medicare.
	Atención institucional (atención en una casa de reposo)	\$0	Tufts Health Plan Senior Care Options lo dirigirá a centros seleccionados para administrar mejor sus necesidades específicas mientras recibe atención en un entorno institucional. Usted trabajará con su PCT para seleccionar un centro de las opciones identificadas. Esto significa que en la mayoría de los casos usted no tendrá acceso a toda la red para estos servicios. Si corresponde, usted debe desembolsar la cantidad pagada por el paciente (PPA, Patient Paid Amount), de la que es responsable, directamente al establecimiento de enfermería.
	Servicios individuales de acogida para adultos y servicios grupales de acogida para adultos	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita una terapia después de una apoplejía o accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Antes de que reciba servicios de fisioterapia, debe obtener una derivación del PCP.
Usted necesita ayuda para llegar a los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Es posible que se necesite autorización previa para los servicios de ambulancia que no son para casos de emergencia.
	Transporte de emergencia	\$0	
	Transporte a citas y servicios médicos	\$0	Ambulancia, taxi y transporte en automóvil habilitado para silla de ruedas para citas médicas que no son para casos de emergencia. El modo de transporte se determinará según la necesidad médica.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos de venta con receta de la Parte B de Medicare	\$0	Salvo en caso de una situación de emergencia, es posible que se necesite autorización previa. Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos entregados por su médico en el consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos usados con ciertos equipos médicos. Lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. El plan generalmente cubrirá sus medicamentos sin costo si: • La receta la emite un médico u otro profesional. • Usted usa una farmacia de la red para surtir su receta. • Sus medicamentos están en la Lista de medicamentos cubiertos (Formulario). • El medicamento se usa por una indicación aceptada por un médico.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos genéricos (sin marca)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Plan Senior Care Options para obtener más información. Puede recibir un suministro de hasta 90 días de sus medicamentos de venta con receta mediante nuestro programa de pedidos por correo y algunas farmacias minoristas. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solo si se surten en las farmacias de la red del plan. Puede adquirir medicamentos de una farmacia fuera de la red solo cuando no puede usar una farmacia de la red.
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos de marca	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Plan Senior Care Options para obtener más información. Puede recibir un suministro de hasta 90 días de sus medicamentos de venta con receta mediante nuestro programa de pedidos por correo y algunas farmacias minoristas. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solo si se surten en las farmacias de la red del plan. Puede adquirir medicamentos de una farmacia fuera de la red solo cuando no puede usar una farmacia de la red.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos de venta sin receta (OTC, over-the-counter)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Plan Senior Care Options para obtener más información. Consulte la lista de medicamentos OTC de MassHealth Standard (Medicaid). El plan proporciona cobertura para los siguientes medicamentos adicionales: • Benzonatato • Condroitina/MSM • Coenzima Q10 • Fexofenadina • Kits de preparación Fleet (sin enema) • Glucosamina/Condroitina/MSM • Glucosamina/MSM • Citrato de magnesio • Metilsulfonilmetano (MSM) • Mucinex 600 mg • Omega 3/aceite de pescado • Robitussin Cough + Chest Congestion DM, jarabe (líquido) Antes de que reciba medicamentos OTC, debe obtener primero una derivación del proveedor tratante.



(del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.

Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita ayuda para mejorarse o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	\$0	Antes de que reciba servicios de rehabilitación, debe obtener una derivación del PCP.
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	Salvo en caso de una emergencia, es posible que se necesite autorización previa.
	Servicios para tratar enfermedades del riñón	\$0	Incluyen, entre otros: diálisis, servicios de educación sobre la enfermedad y capacitación.
	Capacitación sobre el automanejo de la diabetes, servicios para diabéticos e insumos	\$0	Incluyen, entre otros: insumos de monitoreo de la glucosa (se limitan a productos OneTouch fabricados por LifeScan). Se cubren hasta tres pares de zapatos terapéuticos personalizados para afiliados con una enfermedad grave al pie provocada por diabetes y que cumplen los requisitos que define Medicare. Antes de que reciba capacitación sobre automanejo de la diabetes, debe obtener una derivación del PCP.
Usted necesita cuidado de los pies	Servicios de podología	\$0	Antes de que reciba servicios de podología, debe obtener una derivación del PCP.
	Servicios ortopédicos	\$0	Antes de que reciba servicios ortopédicos, debe obtener una derivación del PCP.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita equipo médico duradero (DME, durable medical equipment) Nota: Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Para ver una lista completa, comuníquese con Relaciones con el Cliente.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Los equipos e insumos médicos están cubiertos cuando son médicamente necesarios. Es posible que se necesite autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Los equipos e insumos médicos están cubiertos cuando son médicamente necesarios. Es posible que se necesite autorización previa.
	Equipos de oxígeno e insumos	\$0	Los equipos e insumos médicos están cubiertos cuando son médicamente necesarios. Es posible que se necesite autorización previa.
	Sistema de rastreo y sistemas de respuesta personal para casos de emergencia	\$0	Los equipos e insumos médicos están cubiertos cuando son médicamente necesarios. Es posible que se necesite autorización previa.
Usted necesita ayuda para vivir en su casa (continúa en la página siguiente)	Atención en una agencia de salud en el hogar	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.
	Servicios domésticos, como limpieza o aseo	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.
	Salud diurna para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.
	Servicios diurnos de rehabilitación	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Usted necesita ayuda para vivir en su casa (continuación)	Servicios de asistente de cuidado personal	\$0	Antes de que reciba estos servicios, primero debe analizarlos con el administrador de atención.
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios de acupuntura cuando los ofrece un acupunturista con licencia	\$0	No pagará nada hasta por 20 citas en el consultorio al año para tratamiento del dolor. Se necesita autorización previa para más de 20 citas.
	Servicios de quiropráctico	\$0	No pagará nada hasta por 20 citas en el consultorio al año para tratamientos de manipulación quiropráctica. Antes de que reciba servicios de un especialista, debe obtener una derivación del médico de atención primaria (PCP, Primary Care Physician).
	Tarjeta DailyCare ⁺	\$0	\$25/subsidio trimestral. Puede usar este subsidio para comprar productos autorizados de cuidado diario en una tienda participante. Puede comprar productos como champú, acondicionador, desodorante, papel higiénico y otros.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Tarjeta de ahorro instantáneo para productos OTC	\$0	\$105/subsidio trimestral. Puede usar este subsidio para comprar productos OTC aprobados por Medicare en una tienda participante. Puede comprar productos como insumos de primeros auxilios, productos para cuidado dental, insumos para tratar los síntomas del resfrío y otros.
	Servicios de prótesis	\$0	Es posible que se necesite autorización previa.
	Radioterapia	\$0	Es posible que se necesite autorización previa.
	Transporte (para fines no médicos)	\$0	Se ofrecen hasta doce viajes de ida y vuelta al año (un viaje ida y vuelta al mes) para fines no médicos (compra de alimentos, iglesia, otras actividades comunitarias), con un límite de 20 millas en ambos sentidos. Los afiliados deben usar el proveedor de transporte aprobado por el plan para acceder al beneficio.
	Membresía en YMCA	\$0	Membresía en clubes de salud en su centro local de YMCA en Massachusetts sin costo para usted.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos de proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas sobre los beneficios)
	Subsidio para bienestar	0	El plan entrega un subsidio anual de \$200 al año que se utilizará en un rastreador de actividad (uno por afiliado al año), clases de movimiento y programas de salud grupales de YMCA, membresías en clubes de salud, asesoramiento nutricional, acupuntura o clases de acondicionamiento físico, como Pilates, Tai Chi o ejercicios aeróbicos, y programas de bienestar, como actividades de entrenamiento de la memoria. Tufts Health Plan Senior Care Options debe recibir las solicitudes de reembolso a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.
	Programa de control del peso	0	El plan reembolsa hasta \$200 al año para pagar programas de control de peso como WeightWatchers, Jenny Craig o un programa de pérdida de peso en un hospital. Este beneficio no cubre los costos de comidas o alimentos preenvasados, libros, videos, balanzas u otros elementos o insumos.

El anterior resumen de beneficios se ofrece para fines de información solamente y no es una lista completa de los beneficios. Para ver una lista completa y obtener más información sobre sus beneficios, usted puede leer la *Evidencia de cobertura* de Tufts Health Plan Senior Care Options. Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options al número que se indica al pie de esta página para obtener una. Si tiene preguntas, también puede llamar a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options o visitar el sitio web www.thmp.org/sco-member.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

D. Servicios que no cubren Tufts Health Plan Senior Care Options, Medicare ni MassHealth (Medicaid)

Esta no es una lista completa. Llame a Relaciones con el Cliente para recibir más información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que no cubren Tufts Health Plan Senior Care Options, Medicare ni MassHealth (Medicaid)

Elementos personales en su habitación en un hospital o en un establecimiento de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor	
Servicios de medicina natural (usa tratamientos naturales o alternativos)	

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thpmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

E. Sus derechos como afiliado del plan

Como afiliado de Tufts Health Plan Senior Care Options, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede hacer uso de estos derechos sin perder sus servicios de atención de salud. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la *Evidencia de cobertura*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a ser tratado con respeto, justicia y dignidad.** Esto incluye derecho a lo siguiente:
 - Recibir los servicios cubiertos independientemente de la afección, estado de salud, recepción de los servicios de salud, experiencia de reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (por ejemplo, deterioro mental), estado civil, edad, sexo (lo que incluye estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública.
 - Obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande o audio) de manera gratuita.
 - No estar sometido a ningún tipo de restricción física o aislamiento.
- **Tiene derecho a recibir información sobre su atención de salud.** Esto comprende información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debería estar en un formato que usted pueda entender. Esto incluye derecho a recibir información sobre lo siguiente:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo recibir los servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de los proveedores de atención de salud
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso negarse a recibir tratamiento.** Esto incluye derecho a lo siguiente:
 - Escoger un proveedor de atención primaria (PCP, primary care provider). Puede cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
 - Consultar a un proveedor de atención de salud de la mujer sin necesidad de una derivación.
 - Recibir rápidamente sus servicios y medicamentos cubiertos.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar el costo o si tienen cobertura.
 - Rechazar el tratamiento, aun cuando su proveedor de atención de salud le recomiende lo contrario.
 - Dejar de tomar los medicamentos, aun cuando su proveedor de atención de salud le recomiende lo contrario.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

- Pedir una segunda opinión. Tufts Health Plan Senior Care Options pagará el costo de la consulta para pedir una segunda opinión.
- Dar a conocer lo que desea con respecto a su atención de salud en un documento de instrucciones anticipadas.
- **Tiene derecho a acceder oportunamente a la atención que no tenga barreras comunicacionales o físicas.** Esto incluye derecho a lo siguiente:
 - Recibir atención médica oportuna.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención de salud. Esto significa un acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Contar con intérpretes para que lo ayuden con la comunicación con sus proveedores de atención de salud y su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a:
 - Recibir servicios de emergencia sin una autorización previa en caso de una emergencia.
 - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o emergencia fuera de la red, si es necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye derecho a lo siguiente:
 - Solicitar una copia de su historia clínica de una manera que pueda entender y solicitar que dicha historia se modifique o corrija.
 - Mantener su información personal de salud en estricta confidencialidad.
- **Tiene derecho a presentar una queja sobre los servicios cubiertos o su atención.** Esto incluye derecho a lo siguiente:
 - Presentar una queja o una queja formal en contra nuestra o de nuestros proveedores.
 - Solicitar una audiencia estatal justa.
 - Obtener un motivo detallado de por qué se rechazaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura*. Si tiene preguntas, también puede llamar a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

F. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio rechazado

Si tiene una queja o cree que Tufts Health Plan Senior Care Options debería cubrir algo que rechazamos, llame al número indicado al pie de la página. Usted puede apelar de nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre la presentación de quejas o apelaciones, puede leer el Capítulo 8 de la *Evidencia de cobertura*. También puede llamar a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options.

Igualmente puede contactarnos en la siguiente dirección:

Tufts Health Plan Senior Care Options
Attn: Appeals and Grievances
P.O. Box 9193
Watertown, MA 02471-9193
1-855-670-5934 (TTY: 711)

G. ¿Qué hacer si sospecha de un fraude?

La mayoría de los profesionales y organizaciones de atención de salud son honrados. Lamentablemente, es posible que haya algunos que no lo son.

Si cree que un médico, hospital o farmacia está haciendo algo incorrecto, le rogamos comunicarse con nosotros.

- Llame a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options. Los números de teléfono se indican en la tapa de este resumen.
- También puede llamar al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- También puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thmp.org/sco.



Tufts Health Plan Senior Care Options (HMO-SNP): Resumen de beneficios 2020

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación del afiliado, le rogamos llamarnos a Relaciones con el Cliente de Tufts Health Plan Senior Care Options:

Llame al siguiente número: 1-855-670-5934.

Las llamadas a este número son gratuitas. 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.).

Relaciones con el Cliente también tiene servicios gratuitos de intérprete disponibles para las personas que no hablan inglés.

TTY: 711 de octubre.

Las llamadas a este número son gratuitas. 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.).

Si tiene preguntas, llame a Tufts Health Plan Senior Care Options al 1-855-670-5934 (TTY: 711), 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.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.thpmp.org/sco.

