

GUÍA DEL USUARIO DE *TUFTS HEALTH MEMBER CONNECT*

Esta guía del usuario provee respuestas a las preguntas que pudiera tener sobre *Tufts Health Member Connect*.

Índice de Materias

¿Qué es <i>Tufts Health Member Connect</i> ?	2
¿Cómo creo una contraseña e identificación de usuario en <i>Tufts Health Member Connect</i> ? ...	2
¿Cómo ingreso a <i>Tufts Health Member Connect</i> ?	3
¿Qué ocurre si pierdo mi identificación de usuario y contraseña?.....	3
¿Cómo encuentro información sobre mis proveedores?	4
¿Por qué no hay ningún proveedor listado en Mis Proveedores?	4
¿Cómo agrego un proveedor a Mis Proveedores?	5
¿Cómo saco a un proveedor de Mis Proveedores?	7
¿Cómo veo mis beneficios y elegibilidad?.....	8
¿Cómo selecciono o cambio mi proveedor primario de cuidados médicos?	8
¿Cómo veo reclamaciones?.....	10
¿Cómo puedo actualizar mi información de contacto?	10
¿Cómo veo las derivaciones y autorizaciones?	12
¿Cómo veo o imprimo mi tarjeta de identificación de miembro?	12
¿Cómo solicito una nueva tarjeta de identificación de miembro?	13
¿Qué es la calculadora del costo del tratamiento?	14
¿Cómo uso la calculadora del costo del tratamiento?	14

¿Qué es *Tufts Health Member Connect*?

Tufts Health Member Connect es nuestro portal en línea que le permite gestionar su atención de la salud 24 horas por día, siete días por semana. Después de ingresar, puede completar lo siguiente en una sesión:

- Elegir o cambiar su proveedor primario de cuidados médicos (PCP por sus siglas en inglés)
- Verificar si su médico necesita conseguir autorización previa (permiso) para que usted reciba un servicio
- Verificar la situación de una reclamación o autorización
- Ver o imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- Actualizar su información de contacto

¿Cómo creo una contraseña e identificación de usuario en *Tufts Health Member Connect*?

1. En la página inicial de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en el enlace **Registro de Nuevos Usuarios** y siga las instrucciones de la página siguiente.



¿Cómo ingreso a *Tufts Health Member Connect*?

1. Abra su navegador de Internet (por ej., Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox).
2. En la barra de direcciones del navegador, escriba "tuftshealthplan.com/memberconnect" y oprima Enter.
3. Cuando se carga la página, escriba su identificación de usuario y contraseña en los campos apropiados y haga clic en el botón **Ingresar**.



¿Qué ocurre si pierdo mi identificación de usuario y contraseña?

1. En la página inicial de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en el enlace **¿Olvidó su contraseña?** o **¿Se le ha olvidado su identificación de usuario?** y siga las instrucciones de la página siguiente.



¿Cómo encuentro información sobre mis proveedores?

1. Haga clic en el ícono con la flecha hacia abajo al lado de la sección **Mis Proveedores** de *Tufts Health Member Connect*. Esto revelará una lista de sus proveedores actuales.
2. Haga clic en el nombre de un proveedor.



3. En la página siguiente hay más información sobre este proveedor, que incluye:
 - Nombre
 - ID de proveedor
 - Nombre y dirección de la práctica
 - Números de teléfono
 - Especialidad
 - Afiliación hospitalaria
 - Idiomas
 - Información del contrato del proveedor

Sugerencia: Si fuera necesario, puede imprimir la información del proveedor haciendo clic en el ícono de impresión arriba de los detalles del proveedor.

¿Por qué no hay ningún proveedor listado en **Mis Proveedores**?

Si no ve ningún proveedor listado, todavía no ha agregado a ningún proveedor para que aparezca en el navegador.

¿Cómo agrego un proveedor a Mis Proveedores?

1. En la sección **Mis Proveedores** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Añadir/Quitar**.



2. En la página siguiente, en la columna **Visualizar en la Barra de Navegación y Lista**, haga clic en el círculo que corresponde al nombre del proveedor que desea agregar y haga clic en el botón **Actualizar**. Si no ve a su proveedor, haga clic en el botón **Añadir**.

Añadir/Eliminar Proveedor				
Nombre de Proveedor	Especialidad	Visualizar en la Barra de Navegación y Lista	Visualizar solamente en Lista	Quitar de la Lista
Jane Doe MD	Internal Medicine	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. En la página siguiente, use el criterio de búsqueda para encontrar a su proveedor y haga clic en el botón **Buscar**.

Añadir Búsqueda de Proveedores	
Miembro	JOHN DOE
Opciones de Búsqueda	
Tipo de Proveedor	<input type="checkbox"/> PCP y/o <input type="text" value="Cualquier Especialidad"/>
Proveedor	<input type="text" value=""/>
(Example: Smith, John)	
Consultorio de Proveedor	<input type="text" value=""/>
Red	<input type="text" value="Tufts Health Plan"/>
Ubicación	<input type="text" value="Cualquier Lugar"/>
Preferencias de Proveedor	
Sexo	<input type="text" value="Cualquier Sexo"/>
Idioma	<input type="text" value="Cualquier Idioma"/>
Etnicidad	<input type="text" value="Cualquier Etnicidad"/>
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Borrar"/>	

4. En la página siguiente, vea los resultados de la búsqueda para encontrar su proveedor. Haga clic en el botón **Seleccionar** en la hilera que corresponde al nombre de su proveedor.

Resultados de Búsqueda de Proveedores								
Seleccionar	Nombre	Especialidad	Dirección	Número de Teléfono	Producto	Red	Fechas de Vigencia	Proximidad
Seleccionar	Jane Doe MD 9XXXXXX No PCP Panel Report Available	Emergency Medicine	Street Address, City, State, Zip	None	Tufts Health Together (Masshealth)	Tufts Health Plan	1 Jul 1997-None	Mapa Direcciones de Conducción
Seleccionar	Jane Doe MD 9XXXXXX No PCP Panel Report Available	Internal Medicine	Street Address, City, State, Zip	None	Tufts Health Together (Masshealth)	Tufts Health Plan	1 Jul 1997-None	Mapa Direcciones de Conducción
Seleccionar	Jane Doe MD 9XXXXXX No PCP Panel Report Available	Emergency Medicine	Street Address, City, State, Zip	None	Tufts Health Together (Masshealth)	Tufts Health Plan	1 Jul 1997-None	Mapa Direcciones de Conducción

5. En la página siguiente, en la columna **Visualizar en la Barra de Navegación y Lista**, haga clic en el círculo que corresponde al nombre del proveedor que desea agregar y haga clic en el botón **Actualizar** para agregar al proveedor a la sección **Mis Proveedores**.

Añadir/Eliminar Proveedor				
Nombre de Proveedor	Especialidad	Visualizar en la Barra de Navegación y Lista	Visualizar solamente en Lista	Quitar de la Lista
Jane Doe MD	Internal Medicine	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jack Doe MD	Internal Medicine	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Actualizar

Añadir

Por favor, tome nota: No puede buscar proveedores accesibles según la Ley de Norteamericanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) usando el "Directorio de Proveedores" de *Tufts Health Member Connect*. Sin embargo, la herramienta *Buscar un Médico, Hospital o Farmacia* en tuftshealthplan.com le permite ver qué proveedores tienen acceso para individuos que son físicamente discapacitados.

¿Cómo saco a un proveedor de **Mis Proveedores**?

1. En la sección **Mis Proveedores** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Añadir/Quitar**.



2. En la página siguiente, verá una lista de sus proveedores actuales. En la columna **Quitar de la Lista**, haga clic en el círculo que corresponde al nombre del proveedor que desea sacar y haga clic en el botón **Actualizar**.

Añadir/Eliminar Proveedor				
Nombre de Proveedor	Especialidad	Visualizar en la Barra de Navegación y Lista	Visualizar solamente en Lista	Quitar de la Lista
Jane Doe MD	Internal Medicine	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Actualizar **Añadir**

¿Cómo veo mis beneficios y elegibilidad?

1. En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Beneficios y Elegibilidad**.



2. En la página siguiente hay un resumen de sus beneficios y situación de elegibilidad.

Sugerencia: Para ver información más detallada sobre sus beneficios, haga clic en el enlace al lado de **Documento(s) de Beneficios**.

¿Cómo selecciono o cambio mi proveedor primario de cuidados médicos?

1. En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Cambiar PCP**.



2. En la página siguiente, use el criterio de búsqueda para encontrar a su nuevo proveedor primario de cuidados médicos y haga clic en el botón **Buscar**.

Cambiar Búsqueda de PCP	
Miembro	JOHN DOE
Opciones de Búsqueda	
Tipo de Proveedor	Cualquier PCP
Proveedor	<input type="text"/> <input type="radio"/> Nombre de Proveedor <input checked="" type="radio"/> INP de Proveedor <small>(Example: Smith, John)</small>
Consultorio de Proveedor	<input type="text"/> <input type="radio"/> Nombre de Consultorio <input checked="" type="radio"/> La Práctica Nacional de Índices
Ubicación	Cualquier Lugar <input type="text"/>
Hospital	Cualquier Hospital
Preferencias de Proveedor	
Sexo	Cualquier Sexo
Idioma	Cualquier Idioma
Acceptando	<input checked="" type="checkbox"/> Pacientes Nuevos <input type="checkbox"/> Pacientes Existentes
Etnicidad	Cualquier Etnicidad
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Borrar"/>	

3. En la página siguiente, vea los resultados de la búsqueda para encontrar su nuevo proveedor primario de cuidados médicos. Haga clic en el botón **Seleccionar** en la hilera que corresponde al nombre de su nuevo proveedor primario de cuidados médicos.

Resultados de Búsqueda de Proveedores								
Seleccionar	Nombre	Especialidad	Dirección	Número de Teléfono	Producto	Red	Fechas de Vigencia	Proximidad
<input type="button" value="Seleccionar"/>	Jane Doe MD 9XXXXXXX John Doe Provider Office	Family Practice	John Doe Provider Office Street Address, City, State, Zip	xxx-xxx-xxxx	Tufts Health Together (Masshealth)	Steward Health Network	1 Apr 2016-None	Mapa Direcciones de Conducción
<input type="button" value="Seleccionar"/>	Jane Doe MD 9XXXXXXX John Doe Provider Office	Internal Medicine	John Doe Provider Office Street Address, City, State, Zip	xxx-xxx-xxxx	Tufts Health Together (Masshealth)	Steward Health Network	1 Apr 2016-None	Mapa Direcciones de Conducción
<input type="button" value="Seleccionar"/>	Jane Doe MD 9XXXXXXX John Doe Provider Office	Cardiovascular- Disease	John Doe Provider Office Street Address, City, State, Zip	xxx-xxx-xxxx	Tufts Health Together (Masshealth)	Tufts Health Plan	1 Apr 2015-None	Mapa Direcciones de Conducción

- En la página siguiente, haga clic en el botón **Aceptar**. Por favor, permita 24 horas para que entre en vigencia su cambio de proveedor primario de cuidados médicos. Los cambios se reflejarán en su cuenta *Tufts Health Member Connect* en 36 horas.

Cambiar MAP	
Miembro	JOHN DOE
Producto	Tufts Health Together (Masshealth)
PCP Actual	Jane Doe MD
PCP Nuevo	Jack Doe MD
Razón de Cambio	No Reason Given
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Por favor, tome nota: No puede buscar proveedores accesibles según la Ley de Norteamericanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) usando el “Directorio de Proveedores” de *Tufts Health Member Connect*. Sin embargo, la herramienta Buscar un Médico, Hospital o Farmacia en tuftshealthplan.com le permite ver qué proveedores tienen acceso para individuos que son físicamente discapacitados.

¿Cómo veo reclamaciones?

- En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Módico de Reclamaciones**.

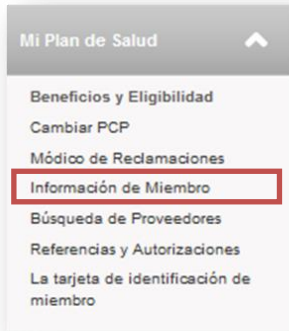


- En la página siguiente, aparecerá una tabla con todas las reclamaciones médicas presentadas por sus proveedores. Para obtener información más detallada sobre una reclamación específica, haga clic en su **Número de Reclamación**.

Sugerencia: Usted puede organizar sus reclamaciones según el número, fecha de servicio, proveedor, total facturado, total de la responsabilidad del paciente, total pagado y estatus haciendo clic en la parte de arriba de cada columna de la tabla.

¿Cómo puedo actualizar mi información de contacto?

1. En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Información de Miembro**.

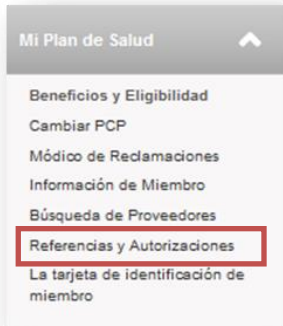


2. En la página siguiente, haga clic en el botón **Cambiar**, que aparece debajo de su Información de Contacto actual.
3. En la página siguiente, actualice su información de contacto usando los campos disponibles y haga clic en el botón **Actualizar**.

Información de Miembro	
Información Demográfica	
Información del Contacto	
<input checked="" type="checkbox"/> Números de Contacto	<input type="text" value="-Select-"/> (Obligatorio) <input type="text" value="-Select-"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Residence Address	<input type="text"/>
Residence Apt/Suite	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Residence City	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Residence State, Zip	AA <input type="text"/> , <input type="text"/>
<input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

¿Cómo veo las derivaciones y autorizaciones?

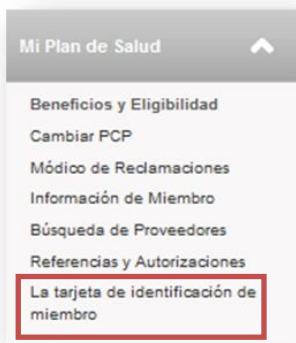
1. En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Referencias y Autorizaciones**.



2. En la página siguiente, aparecerá una tabla que muestra las derivaciones y autorizaciones actuales, junto con el estatus de cada una. Para obtener información más detallada sobre una derivación específica, haga clic en su **Número de Referencia y Autorización**.

¿Cómo veo o imprimo mi tarjeta de identificación de miembro?

1. En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **La tarjeta de identificación de miembro**.



- En la página siguiente, haga clic en el botón **Vea la tarjeta de identificación de miembro** para descargar un archivo PDF de su tarjeta de identificación de miembro que puede imprimir.

Su tarjeta de identificación de miembro

Su tarjeta de identificación de miembro lo identifica como miembro de *Tufts Health Together*. Muéstrese la a sus médicos y farmacéuticos antes de recibir los servicios. Si necesita una tarjeta nueva, puede solicitar una más abajo y se la enviaremos por correo.

Si se mudó, por favor llame a MassHealth y a nosotros para actualizar su dirección antes de pedir una nueva tarjeta de identificación de miembro. Queremos estar seguros de que la enviamos a la dirección correcta.

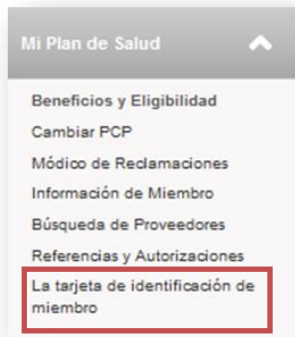
- Llame al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 800-841-2900 (TTY: 800-497-4648), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- Llámenos al 888-257-1985 (TTY: 888-391-5535), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Por favor, tome nota: Usted no pueda pedir una tarjeta de identificación para los miembros que tienen 18 años o más.

Vea la tarjeta de identificación de miembro

¿Cómo solicito una nueva tarjeta de identificación de miembro?

- En la sección **Mi Plan de Salud** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **La tarjeta de identificación de miembro**.



Mi Plan de Salud

- Beneficios y Elegibilidad
- Cambiar PCP
- Módico de Reclamaciones
- Información de Miembro
- Búsqueda de Proveedores
- Referencias y Autorizaciones
- La tarjeta de identificación de miembro**

- En la página siguiente, verifique su información y, si está satisfecho, haga clic en el botón **Enviar** para solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro.

Pedir Una Tarjeta de Identificación			
	Nombre	Identificación de Miembro	Relación
<input checked="" type="checkbox"/>	Jane Doe	9XXXXXXXXX	El Mismo
		<input type="button" value="Enviar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

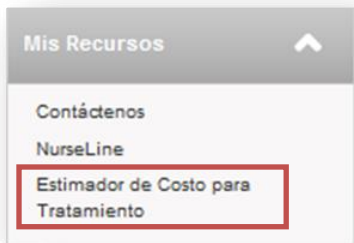
¿Qué es la calculadora del costo del tratamiento?

La calculadora del costo del tratamiento provee un cálculo del costo de 38 servicios (por ej., análisis de sangre, cateterización cardíaca) basado en la cobertura del plan de beneficios del miembro en la fecha del servicio.

La información se ofrece para estimar costos. El monto real que tendría la responsabilidad de pagar podría variar debido a circunstancias inesperadas que surgen de su admisión, procedimiento o servicio. Además, los montos de la cobertura y el pago se basan en la cobertura de su plan de beneficios en la fecha del servicio, así como en su elegibilidad continua.

¿Cómo uso la calculadora del costo del tratamiento?

1. En la sección **Mis Recursos** de *Tufts Health Member Connect*, haga clic en **Estimador de Costo para Tratamiento**.



2. En la página siguiente, elija una **Categoría de Servicio** del menú desplegable y haga clic en el botón **Enviar**.

A screenshot of a web form titled "Categoría de Servicio". Below the title is the instruction "Por favor seleccione una categoría de servicio:". There is a dropdown menu with "Blood count tests" selected. To the right of the dropdown is a small downward arrow icon. Below the dropdown is a button labeled "Enviar".

3. En la página siguiente, aparecerá una tabla que muestra los proveedores del servicio del tratamiento que usted eligió, y el costo estimado del tratamiento.

Categoría de Servicio Seleccionada: Blood count tests

Proveedor de Servicios	Plan Paga	El copago	Co-seguro
Jane Doe Corp.	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe Hospital	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe Inc.	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe LLC	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe Medical Center	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe Corp.	US\$11.81	US\$0.00	0%
Jane Doe Hospital	US\$12.87	US\$0.00	0%
Jane Doe Inc.	US\$12.87	US\$0.00	0%
Jane Doe LLC	US\$12.87	US\$0.00	0%
	US\$12.99	US\$0.00	0%