

NOTICE OF MENTAL HEALTH PARITY

Federal and state laws require that we provide behavioral health (mental health and/or substance abuse) services to our members in the same way we provide physical health services. We refer to these laws as “parity.” It means that:

- We will give you the same level of benefits and charge the same co-payments, co-insurance and deductibles for mental health and substance abuse needs as for physical needs.
- We have similar prior authorization (permission) requirements and treatment limitations for mental health and substance abuse services and physical health services.
- We will provide you or your provider with the medical necessity criteria that we use for prior authorization upon your or your provider’s request.
- We will give you the reason for any denial of authorization for mental health or substance abuse services within a reasonable time frame.

If you think that we are not handling your benefits for mental health and substance abuse needs in the same way as for physical needs, you may file a complaint with the Department of Business Regulation (DBR) Insurance Division. You may file a complaint in the following ways:

- In writing — Complete the DBR’s Insurance Complaint Form; you may request the form by phone or by mail, or find it online at: dbr.state.ri.us/divisions/insurance/
- By phone — Call 401.462.9520, Monday through Friday, from 8:30 a.m. to 4 p.m. If you submit a complaint by phone, you must follow up in writing and include your name and address, the nature of your complaint, and your signature authorizing the release of any information.

Please note: Filing a written complaint with the DBR is **not** the same as filing an appeal with us. You must also file an appeal with Tufts Health Plan to have a denial or reduction in coverage of a service reviewed. This may be necessary to protect your right to continued coverage of treatment while waiting for a decision on your appeal. See your *Member Handbook* for more information about filing an appeal.

If you have any questions or would like more information, please call us at **866.738.4116** (TTY: 711), Monday through Friday, from 8 a.m. to 6 p.m. You can also visit us at tuftshealthplan.com.

Sincerely,
Member Services Team

NOTIFICACIÓN DE PARIDAD DE SALUD MENTAL

Las leyes federales y del estado requieren que ofrezcamos servicios de salud conductual (salud mental y/o abuso de sustancias) a nuestros miembros de la misma manera que ofrecemos servicios de salud física. Nos referimos a estas leyes como "paridad." Quiere decir que:

- Brindamos el mismo nivel de beneficios y cobramos los mismos copagos, coaseguros y deducibles para sus necesidades de salud mental y abuso de sustancias como sus necesidades físicas.
- Incluimos limitaciones al tratamiento y requisitos de autorización previa (permiso) similares para los servicios de salud mental y abuso de sustancias y los servicios de la salud física.
- Entregaremos a usted o a su proveedor el criterio de necesidad médica que usamos para la autorización previa si usted o su proveedor lo solicitan.
- Indicaremos la razón de cualquier rechazo de autorización para recibir servicios de salud mental o abuso de sustancias dentro de un período de tiempo razonable.

Si considera que no atendemos sus beneficios de salud mental y abuso de sustancias de la misma manera que sus necesidades físicas, puede presentar una queja ante la Sección de Seguros del Departamento de Regulación de Negocios (Department of Business Regulation o DBR, por sus siglas en inglés). Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- Por escrito — Complete el Formulario de Queja del Seguro del DBR; puede solicitar el formulario por teléfono o por correo o encontrarlo en línea en: dbr.state.ri.us/divisions/insurance/
- Por teléfono — Llame al 401.462.9520, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4 p.m. Si usted presenta una queja por teléfono, debe además presentarla por escrito e incluir su nombre y dirección, la naturaleza de su queja, y su firma autorizando la entrega de cualquier información.

Nota: Presentar una queja por escrito ante el DOI **no** es lo mismo que presentarnos una apelación. Usted también debe presentarnos una apelación para que se evalúe un rechazo o reducción en la cobertura de un servicio. Esto podría ser necesario para proteger su derecho a una cobertura continua mientras espera una decisión sobre la apelación. Consulte su *Manual del Miembro* para obtener más información sobre cómo presentar una apelación.

Si tiene alguna pregunta o desea más información, por favor llámenos al **866.738.4116** (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. También puede visitarnos en tuftshealthplan.com.

Atentamente,
Equipo de Servicios para Miembros