

2020

Tufts Health Unify
Resumen de Beneficios



LA DISCRIMINACIÓN ES CONTRA LA LEY



Tufts Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Tufts Health Plan no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Tufts Health Plan:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Tufts Health Plan a 855.393.3154.

Si considera que Tufts Health Plan no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona:

Tufts Health Plan

Attention: Civil Rights Coordinator, Legal Dept.
705 Mount Auburn St.
Watertown, MA 02472
Phone: 888.880.8699 ext. 48000, [TTY number— 866-930-9252]
Fax: 617.972.9048
Email: OCRCoordinator@tufts-health.com

Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, el coordinador de derechos civiles con Tufts Health Plan está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Phone: 800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

TuftsHealthUnify.org | 855.393.3154

For no-cost translation in English, call **855.393.3154**.

Arabic للحصول على خدمة الترجمة المجانية باللغة العربية، يرجى الاتصال على الرقم **855.393.3154**

Chinese 若需免費的中文版本，請撥打 **855.393.3154**。

French Pour demander une traduction gratuite en français, composez le **855.393.3154**.

German Um eine kostenlose deutsche Übersetzung zu erhalten, rufen Sie bitte die folgende Telefonnummer an: **855.393.3154**.

Greek Για δωρεάν μετάφραση στα ελληνικά, καλέστε στο **855.393.3154**.

Haitian Creole Pou tradiksyon gratis nan Kreyòl Ayisyen, rele **855.393.3154**.

Igbo Maka ntughari asusu n'Igbo na akwughị ugwo, kpọọ **855.393.3154**.

Italian Per la traduzione in italiano senza costi aggiuntivi, è possibile chiamare il numero **855.393.3154**.

Japanese 日本語の無料翻訳については **855.393.3154** に電話してください。

Khmer (Cambodian) សម្រាប់សេវាកម្រិតដោយឥតគិតថ្លៃ ជាភាសាខ្មែរ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **855.393.3154**

Korean 한국어로 무료 통역을 원하시면, **855.393.3154** 로 전화하십시오.

Kru Inyu yangua ndonōl ni Kru sébèl **855.393.3154**.

Laotian ສໍາລັບການແປພາສາແບບພາສາລາວທີ່ບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ, ໃຫ້ໃບຫາບີ **855.393.3154**.

Navajo Dinek'ehgo shika at'ohwol ninisingo, kwijigo holne' **855.393.3154**.

Persian برای ترجمه رایگان به فارسی به شماره تلفن **855.393.3154** زنگ بزنید.

Polish Aby uzyskać bezpłatne tłumaczenie w języku polskim, należy zadzwonić na numer **855.393.3154**.

Portuguese Para tradução grátis para português, ligue para o número **855.393.3154**.

Russian Для получения услуг бесплатного перевода на русский язык позвоните по номеру **855.393.3154**.

Spanish Para servicio de traducción gratuito en español, llame al **855.393.3154**.

Tagalog Kung kailangan ninyo ang tulong sa Tagalog tumawag sa **855.393.3154**.

Vietnamese Để có bản dịch tiếng Việt không phải trả phí, gọi theo số **855.393.3154**.

Yorùbá Fún isé ògbùfò l'ófè ní Yorùbá, pe **855.393.3154**.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

Introducción

Este documento es un resumen de los beneficios y servicios cubiertos por *Tufts Health Unify*. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, un resumen de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de *Tufts Health Unify*. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

Tabla de Contenido

A. Renuncias de garantías	2
B. Preguntas frecuentes	3
C. Resumen de servicios.....	10
D. Otros servicios que cubre <i>Tufts Health Unify</i>	24
E. Beneficios cubiertos fuera de la red de <i>Tufts Health Unify</i> :	25
F. Servicios que <i>Tufts Health Unify</i> , Medicare y MassHealth no cubren	26
G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan.....	26
H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado	30
I. Qué hacer si usted quiere ayuda independiente con alguna queja o inquietud.....	30
J. Qué hacer si sospecha algún fraude	31



Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

A. Renuncias de garantías



Éste es un resumen de los servicios médicos cubiertos por *Tufts Health Unify* para 1 de enero de 2020. Éste sólo es un resumen. Lea el *Manual del miembro* para ver la lista completa de beneficios.

- ❖ *Tufts Health Unify* es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y MassHealth para proporcionar beneficios de ambos programas a los miembros. Es para personas con Medicare y MassHealth de 21 a 64 años a la fecha de inscripción.
- ❖ Bajo *Tufts Health Unify* usted puede recibir sus servicios de Medicare y MassHealth en un plan de seguro médico llamado un plan de One Care. Un administrador de la atención de *Tufts Health Unify* ayudará a administrar sus necesidades de cuidado de salud.
- ❖ Ésta no es una lista completa. La información de beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el *Manual del miembro*.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla *español*, tiene disponible los servicios de asistencia de idioma gratis. Llame al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.
- ❖ Usted puede obtener esta información gratis en otros formatos, como letras grandes, formatos que funcionen con la tecnología de los lectores de pantalla, braille o audio. Llame al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.
- ❖ Llame a Servicios para Miembros de *Tufts Health Unify* para solicitar materiales en su idioma de preferencia.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

B. Preguntas frecuentes

En la tabla a continuación aparecen las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es One Care Plan?	Un One Care Plan es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y respaldos a largo plazo y otros proveedores. También tiene Un administrador de la atención, quienes le ayudan a administrar todos sus proveedores, servicios y respaldos. Trabajan juntos para darle la atención que usted necesite. <i>Tufts Health Unify</i> (Plan de Medicare-Medicaid) es un plan One Care que proporciona beneficios de MassHealth y Medicare a los miembros del programa One Care.
¿Qué es un Coordinador de cuidados de <i>Tufts Health Unify</i> ?	Un Coordinador de cuidados de <i>Tufts Health Unify</i> es la persona principal a quien usted llama. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura que obtenga lo que necesite.
¿Qué son los servicios y respaldos a largo plazo?	Los servicios y respaldos a largo plazo son la ayuda para las personas que necesitan asistencia para las actividades diarias, como bañarse, vestirse, preparar la comida y tomar medicinas. La mayoría de esos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad pero podrían ser proporcionados en una institución de enfermería especializada u hospital.
¿Qué es un Coordinador de Respaldos a Largo Plazo (LTS)?	Un Coordinador LTS de <i>Tufts Health Unify</i> es un experto en servicios y respaldos a largo plazo y/o en servicios de recuperación, con quien puede comunicarse y que forma parte de su Equipo de cuidados. Esta persona le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir de manera independiente en su hogar.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Recibirá con <i>Tufts Health Unify</i> los mismos beneficios de Medicare y MassHealth que recibe ahora?	<p>Usted obtendrá sus beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth directamente de <i>Tufts Health Unify</i>. Usted trabajará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar qué servicios son más adecuados para sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar. Usted también puede recibir otros beneficios de la misma forma que ahora, directamente de una agencia del estado como el Departamento de salud mental o el Departamento de servicios para el desarrollo.</p> <p>Cuando se inscriba en <i>Tufts Health Unify</i>, usted y su Equipo de cuidados trabajarán juntos para elaborar un Plan de cuidados individualizados (ICP, por sus siglas en inglés), adecuado para su salud y necesidades de respaldo, que refleje sus preferencias y objetivos personales. Si usted está tomando algún medicamento de prescripción de Medicare Part D que <i>Tufts Health Unify</i> normalmente no cubre, puede obtener un surtido (suministro) temporero y le ayudaremos con la transición a otro medicamento u obtendremos una excepción para que <i>Tufts Health Unify</i> le cubra su medicamento, si es médicamente necesario. Para todos los otros servicios, puede continuar viendo a sus doctores y obteniendo sus servicios actuales por 90 días o hasta que se completa su ICP.</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puede consultar los mismos médicos que consulta ahora?	<p>A menudo sí. Si sus proveedores (incluyendo médicos, terapeuta, farmacias y otros proveedores de salud) trabajan con <i>Tufts Health Unify</i> y tienen contrato con nosotros, puede seguir viéndolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen acuerdo con nosotros se consideran “dentro de la red”. Usted debe usar proveedores dentro de la red de <i>Tufts Health Unify</i>. • Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, usted puede usar proveedores fuera del plan de <i>Tufts Health Unify</i>. <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red, llame a Servicios al miembro o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias de Tufts Health Unify</i>.</p> <p>Si <i>Tufts Health Unify</i> es nuevo para usted, trabajaremos juntos para elaborar un Plan de cuidados individualizados (ICP, por sus siglas en inglés) basado en sus necesidades. Puede seguir viendo a los médicos que ve ahora durante 90 días o hasta que esté listo el ICP.</p>
¿Qué sucederá si necesita servicios, pero ningún proveedor de la red de <i>Tufts Health Unify</i> puede proporcionárselo?	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita un servicio que no pueda ser proporcionado dentro de la red, <i>Tufts Health Unify</i> pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
¿Dónde está disponible <i>Tufts Health Unify</i> ?	<p>El área de servicio de este plan incluye: los condados de Middlesex, Suffolk, y Worcester, Massachusetts. Usted debe vivir en una de estas áreas para unirse al plan.</p>
¿Usted paga una cantidad mensual (también llamada cuota) en <i>Tufts Health Unify</i> ?	<p>Usted no pagará cuotas mensuales a <i>Tufts Health Unify</i> por su cobertura médica.</p> <p>Si usted paga una cuota a MassHealth por CommonHealth, debe seguir pagando la cuota a MassHealth para conservar su cobertura</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es una autorización previa?	<p>Autorización previa significa que usted debe obtener aprobación de <i>Tufts Health Unify</i> antes de que <i>Tufts Health Unify</i> proporcione cobertura para un servicio, artículo o medicamento específicos o para un proveedor fuera de la red. <i>Tufts Health Unify</i> podría no cubrir el servicio, artículo o medicamento si usted no obtiene autorización previa. Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación. <i>Tufts Health Unify</i> puede proporcionarle una lista de servicios o procedimientos que exigen que usted obtenga autorización previa de <i>Tufts Health Unify</i> antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del miembro</i> para más información sobre la pre-autorización. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i> para más información sobre cuales servicios requieren una pre-autorización.</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un referido?	<p>Una preautorización significa que su proveedor personal (PCP) debe darle su aprobación antes que usted consulte a alguien que no sea su PCP o use otros proveedores en la red de su plan. Si usted no obtiene la aprobación, <i>Tufts Health Unify</i> podría no cubrir los servicios. Usted no necesita una preautorización para ver ciertos especialistas, tales como especialistas en salud femenina.</p> <p>Un especialista es un proveedor con capacitación adicional. Si usted no obtiene una preautorización de su PCP, <i>Tufts Health Unify</i> podría no cubrir los servicios. <i>Tufts Health Unify</i> puede proporcionarle una lista de servicios que exigen que usted obtenga una preautorización de su PCP antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Vea el Capítulo 3, del <i>Manual del miembro</i> para más información sobre cuando necesitará obtener un referido de su PCP o su equipo de cuidados.</p>



Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

¿Con quién debe comunicarse si tiene dudas o necesita ayuda? (continúa en la página siguiente)

Si tiene preguntas sobre su salud, llame al administrador de atención de guardia:

LLAME AL 1.855.393.3154

Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes están disponibles las 24 horas al día, siete días de la semana. Necesitará dejar un mensaje. Una enfermera de turno le devolverá la llamada.

TTY 711

Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar. Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes están disponibles las 24 horas al día, siete días de la semana. Necesitará dejar un mensaje. Una enfermera de turno le devolverá la llamada.

Si tiene preguntas generales o dudas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de miembros, comuníquese con Servicios al miembro de Tufts Health Unify:

LLAME AL 1.855.393.3154

Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes de Servicios para Miembros están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Tecnologías alternativas, tales como correo de mensajes de voz y servicios de mensajería, están disponibles después de hora, de sábado a domingo y en los feriados federales.

Servicios para Miembros también tiene servicios gratuitos de intérprete de idiomas para las personas que no hablan inglés.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes	Respuestas
	<p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes de Servicios para Miembros están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Tecnologías alternativas, tales como correo de mensajes de voz y servicios de mensajería, están disponibles después de hora, de sábado a domingo y en los feriados federales.</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

C. Resumen de servicios

La siguiente tabla es un resumen rápido de los servicios que posiblemente necesite, sus costos y las reglas de los beneficios.

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted quiere consultar un médico	Consultas para atender una lesión o enfermedad	\$0	Algunos servicios podrían requerir la derivación de un PCP para recibir los servicios de especialistas. Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red.
	Consultas de rutina, como un examen médico	\$0	Algunos servicios podrían requerir la derivación de un PCP. Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red.
	Transporte al consultorio médico	\$0	No requiere la autorización previa
	Cuidado de especialista	\$0	Algunos servicios podrían requerir la derivación de un PCP. Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red.
	Cuidado para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe	\$0	No está cubierto si se requiere para viajar fuera de los EE.UU. y sus territorios.
	"Bienvenidos a Medicare" (consulta preventiva una sola vez)	\$0	Consulta preventiva, una sola vez



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita análisis médicos	Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	Algunos servicios requieren autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, como tomografías computarizadas	\$0	Algunos servicios requieren autorización previa.
	Exámenes exploratorios, como pruebas para detectar el cáncer	\$0	Algunas evaluaciones podrían requerir la autorización previa; consulte el Capítulo 4 de su <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre la cobertura de la evaluación específica.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o padecimiento (Este servicio continúa en la página siguiente)</p>	<p>Medicamentos genéricos (no de marca)</p>	<p>\$0</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de <i>Tufts Health Unify</i>.</p> <p>Medicamentos minoristas (cantidad para 90 días) están disponibles en una farmacia de la red.</p> <p>Por favor, consulte su Directorio de Proveedores y Farmacias para determinar que farmacias de nuestra red pueden entregarle una cantidad de largo plazo de medicamentos de mantenimiento (cantidad para 90 días).</p> <p>El cargo por un suministro de 90 días es el mismo que el cargo por un suministro de un mes.</p> <p>Medicamentos por correo están disponibles (cantidad para 90 días).</p> <p>Si usted ha estado en una institución de enfermería especializada por lo menos durante 90 días, usted no tendrá ningún copago por medicamentos de receta.</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o padecimiento (continuación)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0.</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i> (Lista de Medicamentos) de <i>Tufts Health Unify</i>.</p> <p>Medicamentos minoristas (cantidad para 90 días) están disponibles en una farmacia de la red. Están disponibles los medicamentos de pedido por correo (un suministro de hasta 90 días).</p> <p>Por favor, consulte su Directorio de Proveedores y Farmacias para determinar que farmacias de nuestra red pueden entregarle una cantidad de largo plazo de medicamentos de mantenimiento (cantidad para 90 días).</p> <p>El cargo por un suministro de 90 días es el mismo que el cargo por un suministro de un mes.</p> <p>Si usted ha estado en una institución de cuidados para personas de la tercera edad por lo menos durante 90 días, usted no tendrá ningún copago por medicamentos de receta.</p>
	<p>Medicamentos de venta libre</p>	<p>\$0</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para más información, lea la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de <i>Tufts Health Unify's</i>.</p>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o padecimiento (continuación)	Medicamentos de receta de Medicare Parte B	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos usados con cierto equipo médico. Para más información, lea el <i>Manual del miembro</i> sobre estos medicamentos.
Usted necesita tratamiento después de una embolia o accidente	Terapia física, ocupacional o del habla	\$0	Se requiere autorización previa después de 11 visitas para terapia ocupacional y física, sin incluir la visita inicial. Se requiere autorización previa después de 30 visitas de terapia fonoaudiológica por año de beneficio.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita cuidado de emergencia	Servicios de sala de emergencias	\$0	Cubierto para servicios de emergencia médica y de la salud conductual como internado o paciente externo provisto dentro de los EE.UU. y sus territorios. Usted o su representante nombrado debe comunicarse con <i>Tufts Health Unify</i> dentro de las 24 horas, si resulta admitido. No se requiere autorización previa para los servicios dentro de la red o fuera de la red.
	Servicios de ambulancia	\$0	Transporte de emergencia solamente. Se requiere autorización previa para el transporte que no sea de emergencia.
	Atención de urgencia	\$0	Cubierto. No se requiere autorización previa para los servicios dentro de la red o fuera de la red.
Usted necesita atención hospitalaria	Estadías en el hospital	\$0	Se requiere la autorización previa para ciertos servicios como internado en el hospital dentro de la red. Se requiere la autorización previa para todos servicios como internado en el hospital fuera de la red. Las admisiones electivas requieren la presentación del formulario de autorización previa por lo menos cinco días antes de la admisión.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
	Atención del médico o cirujano	\$0	Incluye servicios como paciente externo, quirúrgicos, de diagnósticos relacionados, médicos y dentales. Autorización previa varía según el servicio específico. Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red.
Necesita cirugía ambulatoria	Instalaciones hospitalarias ambulatorias	\$0	Requiere autorización previa
	Centros de cirugía ambulatoria	\$0	Requiere autorización previa
Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (Este servicio continúa en la siguiente página)	Servicios de rehabilitación	\$0	Requiere autorización previa
	Cuidado quiropráctico	\$0	Cubierto para tratamientos de manipulación, visitas al consultorio médico, servicios de radiología o cualquier combinación de los servicios si es médicamente necesaria. Cubierto anualmente para 20 visitas de rutina sin autorización previa. Se requiere autorización previa después de las primeras 20 visitas. Se requiere autorización previa para los proveedores fuera de la red.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
	Equipo médico para atención en el hogar	\$0	Incluye suministros médicos y quirúrgicos. Autorización previa para servicios dentro de la red varían según el servicio específico. Su proveedor deberá verificar. Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red.
	Atención de enfermería especializada y servicios médicos en el hogar	\$0	Requiere autorización previa
	Planificación familiar	\$0	Cubierto para servicios básicos como anticonceptivos, dispositivos intrauterinos (IUD, por sus siglas en inglés), servicios de aconsejamiento médico, atención de seguimiento de la salud, extensión y educación comunitaria. Servicios para la infertilidad están cubiertos, incluyendo consejería y diagnóstico de la infertilidad y el tratamiento de condiciones médicas de infertilidad. (Planificación familiar no incluye formas artificiales de quedar embarazada.)
	Servicios de enfermera partera	\$0	Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red
	Servicios de aborto	\$0	Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red

pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m.

La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (cintinuación)	Servicios de diálisis	\$0	Incluye análisis de laboratorio, medicamentos, cambio de tubos, cambio de adaptador, capacitación relacionada con la hemodiálisis y diálisis peritoneal (intermitente, ciclo continuo y ambulatorio continuo). Se requiere la autorización previa. Los servicios de diálisis deben ser prestados por un proveedor aprobado por Medicare.
	Podiatría	\$0	Cubrimos la atención de rutina del pie que sea médicamente necesaria para miembros con diabetes u otra enfermedad sistémica que comprometa el suministro de sangre al pie. Requiere autorización previa.
	Prótesis	\$0	Se requiere la autorización previa de todos los artículos y reparaciones que sumen más de \$1,000. Puede ser necesaria documentación adicional.
	Servicios ortopédicos	\$0	Requiere autorización previa; accesorios para zapatos solamente para diabéticos
Usted necesita cuidado de ojos	Examen de ojos	\$0	Exámenes de rutina para la vista para miembros una vez cada 12 meses



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Un par de anteojos cada 24 meses. Podría requerir autorización previa. Lentes de contacto, cuando sean médicamente necesarios, como tratamiento médico de una condición médica tal como queratocono.
	Otro cuidado de la vista	\$0	Podría requerir autorización previa
Usted necesita atención dental	Chequeos dentales y atención preventiva	\$0	Dos limpiezas por año y un panel de radiografías cada dos años
	Atención dental de restauración y de emergencia	\$0	Incluye servicios dentales de emergencia y cirugía oral como paciente externo para tratar una condición médica. Se requiere la autorización previa para ciertos servicios dentales.
Usted necesita servicios del oído o auditivos	Exámenes del oído	\$0	Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red
	Audífonos	\$0	Se requiere la autorización previa para monoaural dentro de la red (un oído) más de \$500 o binaural (dos oídos) más de \$1,000.
Usted tiene una enfermedad crónica, como diabetes o	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	\$0	Incluye servicios del médico u otro proveedor acreditado (enfermera registrada, asistente de médico, enfermera practicante, dietista con licencia)



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
enfermedad del corazón	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Podría requerir autorización previa
Usted tiene una enfermedad de salud del comportamiento	Servicios de salud del comportamiento	\$0	Podría requerir autorización previa, a menos que sea una emergencia
Usted tiene un trastorno de uso de sustancias	Servicios para uso de sustancias	\$0	Podría requerir autorización previa, a menos que sea una emergencia
Usted necesita servicios de salud del comportamiento a largo plazo	Servicios de atención a pacientes internos y externos y con base en la comunidad para personas que necesitan atención de salud del comportamiento	\$0	Se requiere la autorización previa, a menos que sea una emergencia



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita equipo médico duradero (DME)</p> <p>(Nota: Ésta no es una lista completa de DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios al miembro o consulte al capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i>)</p>	Sillas de ruedas, muletas, y andadores	\$0	Se requiere la autorización previa para recibir servicios fuera de la red y por encima de \$1,000
	Los nebulizadores	\$0	Requiere la autorización previa
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Requiere autorización previa



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para su vida en casa	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas	\$0	Requiere autorización previa
	Cambios a su casa, como rampas y acceso para silla de ruedas	\$0	Requiere autorización previa
	Servicios de habilitación de un día	\$0	Requiere autorización previa
	Servicios para ayudarlo a vivir por su cuenta (Servicios de atención de salud en el hogar o servicios de un asistente de cuidado personal)	\$0	Requiere autorización previa
	Servicios de día para adultos u otros servicios de respaldo	\$0	Requiere autorización previa
	Cuidado para adultos en familia y Cuidado para grupo de adultos en familia	\$0	Requiere autorización previa



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

Necesidad o inquietud médica	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita un lugar dónde vivir con personas disponibles para ayudarlo	Atención en hogares para personas mayores	\$0	Requiere autorización previa
Su administrador de cuidados necesita una pausa	Atención de respiro	\$0	Cubierto por un total de 24 horas durante un período de 14 días (o hasta 360 horas por año calendario). Requiere autorización previa.
Usted necesita transporte	Transporte de emergencia	\$0	Cubierto para transporte aire y atención especial
	Transporte a las citas médicas	\$0	No requiere la autorización previa
	Transporte a otros servicios	\$0	El transporte no urgente hacia y desde citas médicas está cubierto por el beneficio de <i>Tufts Health Unify</i> . El transporte a una cita no médica puede estar cubierto, según su plan de tratamiento personalizado que sea parte de su plan de atención. Su administrador de atención evaluará sus necesidades de transporte como parte de su proceso de evaluación y planificación de la atención.

El *Resumen de Beneficios* anterior se proporciona solamente con fines informativos. Para obtener más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual del miembro* de *Tufts Health Unify*. Si tiene alguna pregunta también puede llamar a Servicios al miembro de *Tufts Health Unify*.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

D. Otros servicios que cubre Tufts Health Unify

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro o lea el *Manual del miembro* para conocer sobre otros servicios cubiertos.

Programas de apoyo comunitario (CSP, por sus siglas en inglés)	Cubierto para miembros con una larga historia de trastornos de uso de sustancias o psiquiátricos y sus familias, y para miembros con distintos grados de riesgo médico que tienen problemas de salud conductual que presentan problemas a su capacidad de funcionar en una vivienda o comunidad. Requiere autorización previa después de 60 días o 240 unidades.
Hospicio	Requiere autorización previa
Atención en la maternidad/servicios prenatal y postparto	Los proveedores deben presentar un Formulario de Inscripción Prenatal
Atención del dolor	Requiere autorización previa
Programa de tratamientos comunitarios asertivos (PACT, por sus siglas en inglés)	Cubierto para miembros que se recuperan de una seria enfermedad mental que experimentan síntomas que interfieren con las actividades diarias, tales como empleo, asuntos personales y relaciones interpersonales. Requiere autorización previa.
Dejar de fumar	Cubierto para asesoramiento individual y de grupo para dejar de fumar proporcionado por un proveedor dentro de la red. Incluye medicamento específico obtenido de una farmacia y terapia de reemplazo de la nicotina.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Tufts Health Unify al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

E. Beneficios cubiertos fuera de la red de *Tufts Health Unify*:

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro para averiguar sobre otros servicios que no cubre *Tufts Health Unify*, pero que están disponibles a través de Medicare o MassHealth o una agencia del estado.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth, o una agencia del estado	Sus costos
Ciertos servicios de cuidado de hospicio cubiertos fuera de <i>Tufts Health Unify</i>	\$0
Rehabilitación sicosocial	\$0
Administración de casos dirigida	\$0
Habitación y alimentos en un hogar de reposo	\$0



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

F. Servicios que Tufts Health Unify, Medicare y MassHealth no cubren

Ésta no es una lista completa. Llame a Servicios al miembro para averiguar sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Tufts Health Unify, Medicare y MassHealth no cubren	
Cirugía plástica	
Servicios experimentales	Incluye medicamentos experimentales, dispositivos, tratamientos o procedimientos de investigación. Para más información, consulte una lista de servicios experimentales no cubiertos en el <i>Manual del Miembro</i> .
Servicios médicos fuera de los EE.UU. y sus territorios	

G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan

Como miembro de *Tufts Health Unify* usted tiene ciertos derechos con respecto a su atención de salud. También tiene ciertas responsabilidades hacia los proveedores de cuidado de salud que lo están atendiendo. Independientemente de su estado de salud, no se le puede negar tratamiento médicamente necesario. Usted puede ejercer estos derechos sin ser castigado ni afectar de manera negativa la forma en que *Tufts Health Unify* y sus proveedores lo tratan. También puede ejercer esos derechos sin perder sus servicios de cuidado de salud. Le hablaremos de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del miembro*.

Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho a ser tratado con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir servicios sin importar su raza, etnicidad, origen nacional, religión, sexo, edad, estado de salud, discapacidad mental, física o sensorial, orientación sexual, información genética, capacidad para pagar o capacidad para hablar inglés. Ningún proveedor de atención de salud debe realizar práctica alguna, con respecto a cualquier miembro, que constituya discriminación ilícita en virtud de cualquier ley o reglamento estatal o federal.
 - Recibir información en otros formatos a su pedido (por ejemplo, letras grandes, Braille, audio) sin costo.
 - Estar libre de cualquier tipo de restricción o reclusión.
 - Que no le cobren los proveedores de la red.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [TuftsHealthUnify.org](https://www.tuftshealthunify.org).

Tufts Health Unify. Resumen de Beneficios 2020

- Recibir una respuesta completa y cortés a sus preguntas e inquietudes.
- Ejercer libremente sus derechos sin un efecto negativo en la forma en que lo tratan *Tufts Health Unify* o su proveedor.
- **Usted tiene derecho a recibir información sobre su cuidado de salud.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura de beneficios. Esta información debe estar en un formato e idioma que usted comprenda. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
 - *Tufts Health Unify*
 - Los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de proveedores de atención de salud y Coordinadores de cuidados
 - Sus derechos y responsabilidades
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su cuidado, incluso a rechazar el tratamiento. Esto incluye el derecho a:**
 - Elegir a su médico personal (PCP). Usted puede cambiar su PCP en cualquier momento durante el año. Puede llamar al **1.855.393.3154** (TTY: 711) si desea cambiar su PCP.
 - Elegir un Coordinador de Respaldos a Largo Plazo (LTS).
 - Ver a un proveedor de servicios médicos para mujeres sin preautorización.
 - Recibir rápidamente sus servicios y medicamentos cubiertos.
 - Conocer y recibir todos los beneficios, servicios, derechos y responsabilidades que tiene con *Tufts Health Unify*, Medicare y MassHealth.
 - Conocer cuál puede ser el resultado de sus opciones de tratamiento.
 - Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley, aunque su médico aconseje lo contrario.
 - Dejar de tomar medicamentos.
 - Pedir una segunda opinión acerca de cualquier cuidado de salud que su PCP o su Equipo de cuidados le aconseje recibir. *Tufts Health Unify* pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
 - Crear y aplicar cualquier instrucción anticipada, como un testamento o poder legal para decisiones médicas.
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno al cuidado de salud sin obstáculos de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir atención de salud por servicios cubiertos en los plazos descritos en el *Manual del miembro* y a presentar una apelación si no recibe la atención en esos plazos.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de servicios médicos. Esto significa acceso libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades.



Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

- Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos, otros proveedores y su plan de seguro médico. Llame al **1.855.393.3154** (TTY: 711) si necesita ayuda con este servicio.
- Que se traduzcan a su idioma principal el *Manual del miembro* y todos los materiales impresos de *Tufts Health Unify* y/o que le sean leídos si tiene problemas para ver o para leer. Los servicios de interpretación estarán a su disposición al solicitarlos y sin costo.
- Estar libre de cualquier tipo de restricción o reclusión física que se usaría como medio de intimidación, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a buscar cuidado de emergencia y urgencia cuando la necesite. Esto significa que usted tiene derecho a:**
 - Recibir servicios de emergencia y urgencia las 24 horas del día, 7 días de la semana, sin aprobación previa.
 - Ver a un proveedor de servicios médicos de urgencia o emergencia fuera de la red cuando sea necesario.
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera que usted pueda comprenderlos y pedir que se hagan cambios o correcciones a sus expedientes.
 - Que se mantenga privada su información médica personal, así como todo lo que usted hable con ellos. No se proporcionará información médica personal a nadie sin su consentimiento, a menos que lo exija la ley.
- Tener privacidad durante el tratamiento
- **Usted tiene el derecho a quejarse sobre su atención o servicios cubiertos:**
 - Tener acceso a un proceso sencillo para expresar sus inquietudes y a esperar que *Tufts Health Unify* les dé seguimiento.
 - Presentar una queja o reclamación contra nosotros o nuestros proveedores. También tiene derecho a apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
 - Pedir una audiencia imparcial del estado de Massachusetts.
 - Obtener una explicación detallada del por qué se negaron los servicios.
 - Cancelar su inscripción en *Tufts Health Unify* y cambiar a otro plan, llamando al Centro de servicio al cliente de Massachusetts al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- **Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:**
Usted tiene la responsabilidad de tratar a otros con respeto, justicia y dignidad. Usted debe:
 - Tratar a sus proveedores de atención de salud con dignidad y respeto.
 - Asistir a sus citas, llegar a tiempo y llamar con anticipación si llegará tarde o tiene que cancelarlas.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

- **Usted tiene la responsabilidad de dar información sobre usted y su salud.** Usted debe:

- Decirle a su proveedor de cuidado de salud sus quejas de salud claramente y darle la mayor información posible.
- Hablarle a su proveedor de cuidado de salud sobre usted y su historial de salud.
- Decirle a su proveedor de cuidado de salud que usted es miembro de *Tufts Health Unify*.
- Hablar con su PCP, Equipo de cuidados, Coordinador de cuidados u otra persona apropiada, sobre pedir los servicios de un especialista antes de ir a un hospital (excepto en casos de emergencias o cuando usted vaya para ciertos servicios cubiertos).
- Decirle a su PCP, equipo de cuidados, coordinador de cuidados u otra persona apropiada sobre una emergencia o tratamiento fuera de la red dentro de las 48 horas siguientes.
- Notificar al departamento de Servicios al miembro de *Tufts Health Unify* si hay cambios en su información personal, como su dirección o número de teléfono.

- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su atención, incluyendo rechazar el tratamiento.**

Usted debe:

- Informarse de sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado y considerar el tratamiento antes de que se realice.
- Trabajar con su Equipo de cuidados y crear juntos planes de tratamiento y objetivos.
- Seguir las instrucciones y los planes de cuidado que usted y su proveedor de cuidado de salud hayan acordado, y recordar que rechazar el tratamiento recomendado por su proveedor de cuidado de salud podría dañar su salud.

- **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de *Tufts Health Unify*.** Usted debe:

- Recibir toda su atención de salud de *Tufts Health Unify*, excepto en casos de emergencia, atención de urgencia, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que *Tufts Health Unify* proporcione una autorización previa para atención fuera de la red.
- Impedir que otra persona use su Tarjeta de Identificación de Miembro de *Tufts Health Unify* para obtener servicios de salud.
- Notificar a *Tufts Health Unify* cuando crea que alguien ha usado indebidamente y a propósito beneficios o servicios de *Tufts Health Unify*.

Usted puede ser responsable del pago de servicios no cubiertos por *Tufts Health Unify*. Hay una lista completa de los servicios cubiertos en el *Manual del miembro*.

Para obtener más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual del miembro de Tufts Health Unify*. Si tiene alguna pregunta también puede llamar a Servicios al miembro de *Tufts Health Unify*.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

H. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene alguna queja o piensa que *Tufts Health Unify* debería cubrir algo que negamos, llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154**. Es posible que usted pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene dudas sobre sus derechos, puede leer el *Manual del miembro* de *Tufts Health Unify*. También puede llamar a Servicios al miembro de *Tufts Health Unify*.

I. Qué hacer si usted quiere ayuda independiente con alguna queja o inquietud

My Ombudsman es un programa independiente que puede ayudarle si tiene alguna pregunta, inquietud o problemas relativos a One Care. Usted puede comunicarse con My Ombudsman para obtener información o ayuda. Los servicios de My Ombudsman son gratuitos.

- My Ombudsman puede responder a sus preguntas o enviarle al lugar correcto para encontrar lo que usted necesite.
- My Ombudsman puede ayudarle a resolver un problema o inquietud sobre My Ombudsman o su plan de One Care, *Tufts Health Unify*. My Ombudsman le escuchará, investigará el problema y discutirá con usted las opciones para ayudarle a resolver el problema.
- My Ombudsman ayuda con apelaciones. Una apelación es una manera formal de pedir a su plan de One Care, MassHealth o Medicare, que revisen una decisión sobre sus servicios. My Ombudsman puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso de apelación.

Usted puede llamar, escribir o visitar a My Ombudsman en su oficina.

- Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4 p.m.
 - Use el 7-1-1 para llamar al 1-855-781-9898. Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla.
 - Use la videollamada (VP) 339-224-6831. Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas.
- Envíe un correo electrónico a info@myombudsman.org
- Escriba a la oficina de My Ombudsman o visítela en 11 Dartmouth Street, Suite 301, Malden, MA 02148
- Vaya a la página de My Ombudsman en internet en <http://www.dpcma.org/myombudsman>



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.

Tufts Health Unify: Resumen de Beneficios 2020

J. Qué hacer si sospecha algún fraude

La mayoría de los profesionales de atención de salud y las organizaciones que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos deshonestos.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, por favor comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicios al miembro de *Tufts Health Unify*. Los números de teléfono están en la cubierta de este resumen.
- O, llame al Centro de servicios al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- O, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Usted puede llamar a estos números gratuitos, las 24 horas del día y 7 días a la semana.



Si tiene alguna pregunta, por favor llame a *Tufts Health Unify* al **1.855.393.3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite TuftsHealthUnify.org.