

**Tufts Health Unify**  
(Medicare-Medicaid Plan)

**2023**

# Resumen de Beneficios

Teléfono: **1-855-393-3154** (TTY:711)



a **Point32Health** company

H7419\_SBCY23\_Accepted

7038 092322

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

## 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 un miembro de Tufts Health Unify. Los términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

## Tabla de contenidos

A. Declaraciones requeridas .....	2
B. Preguntas frecuentes.....	3
C. Resumen de servicios.....	9
D. Beneficios cubiertos fuera de Tufts Health Unify .....	23
E. Servicios que Tufts Health Unify, Medicare y MassHealth no cubren.....	23
F. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan .....	24
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio que negamos.....	28
H. Qué hacer si quiere recibir ayuda independiente para informar una queja o inquietud.....	28
I. Qué hacer si sospecha de la existencia de fraude .....	29



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

---

## A. Declaraciones requeridas



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por Tufts Health Unify para 1 de enero de 2023. Este solo es un resumen. Para ver la lista completa de beneficios, por favor consulte el Manual del miembro. Póngase en contacto con Servicios para Miembros al 1-855-393-3154 (TTY: 711), siete días a la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. para obtener un Manual del miembro. Acceda al Manual del miembro en cualquier momento en línea en [TuftsHealthUnify.org](https://TuftsHealthUnify.org).

- ❖ Tufts Health Unify es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth para proveer beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Sirve para personas con Medicare y MassHealth de 21 a 64 años en el momento de la inscripción. Las personas inscritas deben vivir en nuestra área de servicio actual y no pueden tener ningún tipo de seguro de salud privado o participar en una exención de responsabilidad del programa de servicios domiciliarios y basados en la comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés).
- ❖ Con Tufts Health Unify, usted puede obtener sus servicios de Medicare y de MassHealth en un solo plan de salud llamado plan One Care. Un Coordinador de cuidado de salud de Cityblock le ayudará a administrar sus necesidades de cuidado de salud.
- ❖ Esta 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 consulte el *Manual del miembro*.
- ❖ Los proveedores fuera de la red/no contratados no tienen ninguna obligación de atender a los miembros del plan, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro número de servicio al cliente o consulte su Prueba de Cobertura para obtener más información, incluido el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de asistencia de idioma disponibles para usted sin cargo. 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.
- ❖ Puede obtener este documento gratis en otros formatos, por ejemplo, en letra grande, formatos que funcionen con tecnología de lector 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.
- ❖ Comuníquese con Servicios para Miembros para solicitar los materiales en idiomas distintos al español o en un formato alternativo o para solicitar los correos futuros en el idioma o formato alternativo. Conservaremos su solicitud permanente en nuestros registros de manera que no tenga que hacer una solicitud distinta cada vez. Asimismo, puede comunicarse con Servicios para Miembros para modificar su solicitud permanente de idioma o formato preferido.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

## B. Preguntas frecuentes

En el siguiente cuadro aparecen las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un plan One Care?	Un plan One Care es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y respaldos a largo plazo y otros proveedores. También tiene Coordinadores de cuidado de salud, quienes le ayudan a administrar a todos sus proveedores, servicios y respaldos. Todos ellos trabajan juntos para darle la atención que usted necesite. Tufts Health Unify (Plan Medicare-Medicaid) es un plan One Care que proporciona beneficios de MassHealth y Medicare a los inscritos en el programa One Care.
¿Qué es un Coordinador de cuidado de salud de Cityblock?	Un Coordinador de cuidado de salud de Cityblock es la persona principal a quién llamar. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesite.
¿Qué son los servicios y respaldos a largo plazo?	Los servicios y respaldos a largo plazo ayudan a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas, como bañarse, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de esos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pero se podrían proporcionar en un hogar para personas de la tercera edad u hospital.
¿Qué es un Coordinador de respaldos a largo plazo (LTS)?	Un Coordinador de LTS de Tufts Health Unify es una persona con la que puede ponerse en contacto y tener en su Equipo para el cuidado de salud ya que es un experto en servicios y respaldos a largo plazo o servicios de recuperación. Esta persona le ayuda a obtener servicios que le ayuden a vivir de forma independiente en su casa.



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Recibiré con Tufts Health Unify los mismos beneficios de Medicare y MassHealth que recibo ahora?</b>	<p>Usted obtendrá sus beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth directamente de Tufts Health Unify. Usted trabajará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar qué servicios son los más adecuados para cubrir sus necesidades. Esto significa que pueden cambiar algunos de los servicios que recibe ahora. También puede obtener otros beneficios de la misma manera que ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios del Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscriba en Tufts Health Unify, usted y su Equipo para el cuidado de salud trabajarán juntos para desarrollar un Plan de cuidados individualizado (ICP) para que puedan atender sus necesidades de salud y respaldo, reflejando sus preferencias y objetivos personales. Si toma algún medicamento de receta de la Parte D de Medicare que Tufts Health Unify no cubra normalmente, usted podrá obtener un suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que Tufts Health Unify cubra el medicamento si es médicamente necesario. Para todos los demás servicios, usted podrá seguir acudiendo a sus médicos y recibiendo los beneficios que recibe ahora hasta por 90 días o hasta que termine su ICP.</p>



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Puedo seguir acudiendo a los mismos médicos que hasta ahora?</b>	<p>Esto pasa con frecuencia. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas, farmacias y proveedores de cuidado de salud) trabajan con Tufts Health Unify y tienen contrato con nosotros, usted podrá seguir acudiendo a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los proveedores que tienen acuerdos con nosotros se consideran “dentro de la red”. <b>Usted debe usar a proveedores de la red de Tufts Health Unify.</b></li><li>• Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área de servicio, usted puede usar proveedores fuera del área del plan de Tufts Health Unify.</li></ul> <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame a Servicios al miembro o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Tufts Health Unify en el sitio web del plan en <a href="https://TuftsHealthUnify.org">TuftsHealthUnify.org</a>.</p> <p>Si es nuevo en Tufts Health Unify, trabajaremos con usted para desarrollar un Plan de cuidados individualizado (ICP) que atienda a sus necesidades. Usted puede continuar acudiendo a los médicos que ve ahora durante 90 días o hasta que finalice su ICP.</p>
<b>¿Qué sucederá si necesito algún servicio pero ningún proveedor de la red de Tufts Health Unify puede proporcionármelo?</b>	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no pueda ser proporcionado dentro de la red, Tufts Health Unify pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
<b>¿Dónde está disponible Tufts Health Unify?</b>	<p>El área de servicio de este plan incluye: Los condados Barnstable, Bristol, Essex, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk, y Worcester, Massachusetts. Usted debe vivir en esta área para unirse al plan.</p> <p>Llame a Servicios al miembro para pedir más información sobre si el plan está disponible donde usted vive.</p>



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Pago una cantidad mensual (también llamada prima) con Tufts Health Unify?	<p>Usted no pagará ninguna prima mensual a Tufts Health Unify por su cobertura de salud.</p> <p>Si paga una prima a MassHealth CommonHealth, deberá seguir pagando la prima a MassHealth para mantener su cobertura.</p>
¿Qué es una autorización previa (PA)?	<p>PA significa que usted debe obtener aprobación de Tufts Health Unify antes de que Tufts Health Unify cubra un servicio, artículo o medicamento específicos o para un proveedor fuera de la red. Tufts Health Unify podría no cubrir el servicio, artículo o medicamento si usted no obtiene PA. <b>Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área de servicio, no necesita obtener primero la aprobación. Tufts Health Unify puede proporcionarle una lista de servicios o procedimientos que requieren que usted obtenga una PA de Tufts Health Unify antes de que se preste el servicio.</b></p> <p>Consulte el Capítulo 3, del <i>Manual del miembro</i> para aprender más sobre PA. Para obtener más información sobre qué servicios requieren una PA, consulte la Tabla de beneficios en la Sección D del Capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i>.</p>



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta o necesito ayuda? (continúa en la página siguiente)</p>	<p><b>Si tiene alguna pregunta general o sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, cobros o tarjetas de identificación de miembro, por favor llame a Servicios al miembro de Tufts Health Unify:</b></p> <p><b>POR TELÉFONO</b> 1-855-393-3154</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. Las tecnologías alternativas, como el correo de voz y los servicios de respuesta, están disponibles fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales.</p> <p>Servicios al miembro también tiene servicios gratuitos de intérprete de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>POR TTY</b> 711</p> <p>Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla. Para poder llamar, usted debe tener un equipo telefónico especial.</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. Las tecnologías alternativas, como el correo de voz y los servicios de respuesta, están disponibles fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales.</p>



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).



# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta o necesito ayuda? (continuación de la página anterior)</p>	<p><b>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a Coordinador de cuidado de salud de Cityblock:</b></p> <p><b>POR TELÉFONO</b> 1-833-904-2273</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Los coordinadores de atención y los médicos de Cityblock estarán disponibles de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes (si su coordinador habitual no está disponible, otro miembro del equipo de Cityblock atenderá su llamada).</p> <p>Fuera de ese horario, podrá dejar un mensaje a un miembro de nuestro equipo (si su solicitud no es urgente) o se le pondrá en contacto con un médico de guardia (si su solicitud es urgente).</p> <p>Tenemos servicios gratuitos de intérpretes disponibles para las personas que no hablan inglés.</p> <p><b>POR TTY</b> 1-800-720-3479</p> <p>Este número de teléfono es para personas sordas o con deficiencia auditiva o del habla. Debe tener un dispositivo telefónico especial para llamarlo.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.</p>
	<p><b>Si necesita servicios inmediatos de salud del comportamiento, por favor llame a la Behavioral Health Crisis Line:</b></p> <p><b>POR TELÉFONO</b> 1-833-904-2273</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

## C. Resumen de servicios

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

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted quiere un médico</b>	Consultas para atender una lesión o enfermedad	\$0	
	Consultas de rutina, como un examen médico	\$0	
	Transporte al consultorio médico	\$0	No requiere la autorización previa. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo programar el transporte.
	Cuidados de especialista	\$0	
	Cuidados 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.
	Visita preventiva de “Bienvenida a Medicare” (una única vez)	\$0	Consulta preventiva, una sola vez
<b>Usted necesita análisis médicos (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Análisis de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	Algunos servicios requieren autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales computarizadas (TAC)	\$0	Algunos servicios requieren autorización previa.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita análisis médicos (continuación)</b>	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.
<b>Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Medicamentos genéricos (no de marca)	\$0 para un suministro de 30 días.	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Unify.</p> <p>La mayoría de las recetas pueden surtirse para un suministro de 30, 60 o 90 días. Sin embargo, algunos medicamentos pueden estar limitados a un suministro de 30 días. Para obtener más información, consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Unify</p> <p>Si ha estado en un centro de enfermería durante al menos 90 días, no tendrá que pagar ningún copago por los medicamentos recetados.</p>



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p><b>Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento (este servicio continúa en la página siguiente))</b></p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0 para un suministro de 30 días.</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Unify.</p> <p>Medicamentos minoristas (cantidad para 90 días) están disponibles en una farmacia de la red.</p> <p>Por favor, consulte su <i>Directorio de Proveedores y Farmacias</i> para determinar que farmacias de nuestra red pueden entregarle una cantidad de largo plazo de medicamentos de mantenimiento (cantidad para 90 días).</p> <p>Están disponibles los medicamentos de pedido por correo (un suministro de hasta 90 días).</p> <p>Si ha estado en un centro de enfermería durante al menos 90 días, no tendrá que pagar ningún copago por los medicamentos recetados.</p>
	<p>Medicamentos de venta sin receta médica</p>	<p>\$0</p>	<p>Posiblemente haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de Tufts Health Unify.</p>



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Necesita medicamentos para atender su enfermedad o padecimiento (continuación)</b>	Medicamentos de receta de la Parte B de Medicare	\$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 obtener más información sobre estos medicamentos, consulte el <i>Manual del miembro</i> .
<b>Usted necesita tratamiento después de una embolia o accidente</b>	Fisioterapia, terapia ocupacional o del lenguaje	\$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 preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita cuidado de emergencia</b>	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 Tufts Health Unify dentro de las 24 horas, si resulta admitido. No se requiere autorización previa para recibir servicios de sala de emergencia dentro o fuera de la red
	Servicios de ambulancia	\$0	Transporte de emergencia solamente.
	Cuidado de urgencia	\$0	<p>Si necesita atención de urgencia, primero debe intentar obtenerla de un proveedor dentro de la red. Sin embargo, puede recurrir a proveedores fuera de la red para recibir servicios de atención médica de urgencia sin autorización previa cuando no pueda acudir a un proveedor dentro de la red.</p> <p>Nuestro plan no cubre atención de urgencia ni ningún otro tipo de atención que reciba fuera de los Estados Unidos.</p>



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita cuidados hospitalarios</b>	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.
	Cuidados del médico o cirujano	\$0	Incluye servicios como paciente externo, quirúrgicos, de diagnósticos relacionados, médicos y dentales. Autorización previa varía según el servicio específico.
<b>Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Servicios de rehabilitación	\$0	Requiere autorización previa
	Atención quiropráctica	\$0	El plan cubre la corrección de la alineación de la columna vertebral, las consultas y los servicios de radiología.
	Equipo médico para cuidados de salud 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.
	Cuidados de enfermería especializada y servicios de salud en el hogar	\$0	Requiere autorización previa



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Planificación familiar	\$0	Cubierto para servicios básicos como anticonceptivos, dispositivos intrauterinos (IUD, por sus siglas en inglés), servicios de asesoramiento 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 enfermeros parteros	\$0	No requiere la autorización previa.
	Servicios de aborto	\$0	No requiere la autorización previa.
	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). Los servicios de diálisis deben ser prestados por un proveedor aprobado por Medicare.
	Podiatría	\$0	Cubrimos los cuidados de rutina de los pies para miembros con afecciones que afectan las piernas, como la diabetes.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).



# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales (continuación)</b>	Servicios prostéticos	\$0	La autorización previa para servicios dentro de la red varía según el servicio específico. Su proveedor debe comprobarlo.
	Servicios ortopédicos	\$0	Requiere autorización previa. Accesorios para zapatos solamente para diabéticos
<b>Usted necesita cuidados de la vista</b>	Exámenes de la vista	\$0	Examen de rutina de la vista para miembros una vez por año de beneficio.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Un par de anteojos cada dos años. Podría requerir autorización previa. Lentes de contacto, cuando sean médicamente necesarios, como tratamiento médico de una condición médica tal como queratocono.
	Otros cuidados de la vista	\$0	Podría requerir autorización previa
<b>Usted necesita atención dental</b>	Revisiones dentales y cuidados preventivos	\$0	Dos limpiezas por año y un panel de radiografías cada dos años.
	Cuidados dentales 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.



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita servicios para el oído o auditivos	Exámenes del oído	\$0	No requiere la autorización previa
	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 enfermedad del corazón	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)
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Podría requerir autorización previa
Usted tiene alguna enfermedad de salud del comportamiento	Servicios de salud del comportamiento	\$0	Podría requerir autorización previa, a menos que sea una emergencia
Usted tiene un problema de abuso en el consumo de sustancias	Servicios por abuso en el consumo 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 hospitalizados y ambulatorios y con base en la comunidad para personas que necesitan atención de salud del comportamiento	\$0	Es posible que se requiera autorización previa, a menos que sea una emergencia.



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p><b>Usted necesita equipo médico duradero (DME)</b></p> <p><b>Nota:</b> Esta no es una lista completa de DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios al miembro o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i>.</p>	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa
	Nebulizadores	\$0	No requiere la autorización previa
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Requiere la autorización previa.
<p><b>Usted necesita ayuda para vivir en su hogar (este servicio continúa en la página siguiente)</b></p>	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas	\$0	Requiere la autorización previa
	Cambios a su casa, como rampas y acceso para silla de ruedas	\$0	Requiere la autorización previa
	Servicios de habilitación de día	\$0	Requiere la autorización previa
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de cuidados de salud en el hogar o servicios de asistencia para el cuidado personal)	\$0	Requiere la autorización previa



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

## Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para vivir en su hogar (continuación)	Servicios de salud de día para adultos u otros servicios de respaldo	\$0	Requiere la autorización previa
	Cuidado temporario para adultos y cuidado colectivo temporario para adultos	\$0	Requiere la autorización previa
Usted necesita un lugar dónde vivir con personas disponibles para ayudarlo	Cuidados en hogares para personas de la tercera edad	\$0	Requiere la autorización previa
La persona que le cuida necesita una pausa	Cuidados de respiro	\$0	Cubierto por hasta 360 horas por año calendario. Requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, 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://TuftsHealthUnify.org).

## Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Usted necesita transporte</b>	Transporte de emergencia	\$0	Cubierto para transporte aire y atención especial
	Transporte a las citas médicas	\$0	Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo programar el transporte.
	Transporte a otros servicios	\$0	El transporte no urgente hacia y desde citas médicas está cubierto por el beneficio de Tufts Health Unify. El transporte a una cita no médica puede estar cubierto, según su plan de tratamiento personalizado que sea parte de su plan de atención. Un Coordinador de cuidado de salud evaluará sus necesidades de transporte como parte de su proceso de evaluación y planificación de la atención. Comuníquese con Servicios para Miembros para obtener información sobre cómo programar el transporte.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Otros servicios cubiertos (este servicio continúa en la página siguiente)</b>	Programas de apoyo comunitario (CSP, por sus siglas en inglés)	\$0	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. No requiere notificación ni autorización previa de parte nuestra para los seis meses iniciales de servicio. Se requiere nuestra autorización previa para servicios adicionales después de los seis meses
	Hospicio	\$0	Requiere autorización previa
	Atención en la maternidad/servicios prenatal y postparto	\$0	Los proveedores deben presentar un Formulario de Inscripción Prenatal
	Atención del dolor	\$0	Requiere autorización previa
	Programa de tratamientos comunitarios asertivos (PACT, por sus siglas en inglés)	\$0	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. No requiere autorización previa.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

## Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<b>Otros servicios cubiertos (continuación)</b>	Dejar de fumar	\$0	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.

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



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

## D. Beneficios cubiertos fuera de Tufts Health Unify

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

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth o una agencia estatal	Sus costos
Algunos servicios de cuidado de hospicio cubiertos fuera de Tufts Health Unify	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Gestión de casos específicos	\$0
Habitación y alimentos en un hogar de descanso	\$0

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

Esta 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, a menos que esté cubierto por Medicare o por un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. Para más información, consulte una lista de servicios experimentales no cubiertos en el Manual del Miembro.
Servicios médicos fuera de los EE.UU. y sus territorios	



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).



# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

---

## F. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan

Como miembro de Tufts Health Unify, usted tiene ciertos derechos con respecto a su cuidado de salud. También tiene ciertas responsabilidades hacia los proveedores de cuidado de salud que le atienden. Independientemente de su estado de salud, no se le puede negar tratamiento médicamente necesario. Usted puede ejercer estos derechos sin ser castigado y sin perjudicar la forma en que Tufts Health Unify y sus proveedores le tratan. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de cuidados de salud. Le hablaremos de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte 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 cubiertos, sin importar su raza, etnia, origen nacional, religión, sexo, edad, estado de salud, discapacidad mental, física o sensorial, orientación sexual, información genética, posibilidades de pago o capacidad para hablar inglés. Ningún proveedor de cuidado de salud debe llevar a cabo ninguna práctica sobre ningún miembro que constituya una discriminación ilegal en virtud de cualquier ley o reglamento estatal o federal.
  - Recibir, a petición suya, información en otros formatos (p. ej.: letra grande, braille, audio) de forma gratuita.
  - Estar libre de todo tipo de restricción o reclusión.
  - Que no le cobren los proveedores de la red.
  - Recibir una respuesta completa y amable a sus preguntas e inquietudes.
  - Ejercer sus derechos libremente sin que ello perjudique la forma en que Tufts Health Unify o su proveedor le tratan.
- **Usted tiene derecho a recibir información sobre sus cuidados de salud.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura de los beneficios. Esta información debe estar en un formato e idioma que usted pueda entender. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
  - Tufts Health Unify
  - Los servicios que cubrimos.
  - Cómo obtener servicios.
  - Cuánto le costarán los servicios.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

- Nombres de proveedores de cuidado de salud y coordinadores de cuidado de salud.
- Sus derechos y responsabilidades.
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
  - Elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año. Puede llamar a 1-855-393-3154 (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m si quiere cambiar su PCP.
  - Elegir un Coordinador de respaldos a largo plazo (LTS).
  - Acudir a un proveedor de cuidado de salud de la mujer sin referido.
  - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
  - Conocer y recibir todos los beneficios, servicios, derechos y responsabilidades que tiene en virtud de Tufts Health Unify, Medicare y MassHealth.
  - Conocer el posible resultado de sus opciones de tratamiento.
  - Rechazar el tratamiento, en la medida en que la ley lo permita, aunque su médico aconseje lo contrario.
  - Dejar de tomar medicamentos.
  - Pedir una segunda opinión sobre cualquier cuidado de la salud que su PCP o su Equipo para el cuidado de salud le aconseje. Tufts Health Unify pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
  - Crear y aplicar una directiva anticipada, como un testamento o un poder legal de cuidados de salud.
- **Usted tiene derecho al acceso a tiempo a cuidados de salud sin obstáculos de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
  - Obtener cuidados de salud para los servicios cubiertos dentro de los plazos descritos en el *Manual del miembro*, y presentar una apelación si no recibe los cuidados dentro de esos plazos.
  - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de cuidado de salud. Esto significa que el acceso sea libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades.
  - Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos, con otros proveedores y con su plan de salud. Llame al <number> si necesita ayuda con este servicio.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

- Pedir que le traduzcan el *Manual del miembro* y cualquier material impreso de Tufts Health Unify a su idioma principal, o que le lean estos materiales en voz alta si tiene problemas para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles a petición y de forma gratuita.
- Estar libre de todo tipo de reclusión o restricción física que fuera utilizada con fines de coerción, presión, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a cuidados de emergencia y urgencia cuando los necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
  - Obtener servicios de cuidado de emergencia y de urgencia sin aprobación previa, las 24 horas, los 7 días de la semana.
  - Acudir a un proveedor de cuidado 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.
  - Mantener la privacidad de su información médica personal y de todo lo que hable con ellos. No se divulgará ninguna 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 sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
  - Acceder a un proceso sencillo para expresar sus preocupaciones, y esperar un seguimiento por parte de Tufts Health Unify.
  - Presentar una queja o reclamo 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 de por qué se negaron los servicios.
  - Cancelar su inscripción en Tufts Health Unify y cambiar a otro plan llamando al Centro de servicios al cliente de Massachusetts al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711.

## Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Usted tiene la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, imparcialidad y dignidad.** Usted debería hacer lo siguiente:



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

- Tratar a sus proveedores de cuidado de salud con dignidad y respeto.
- Asistir a las citas, ser puntual y llamar con antelación si va a llegar tarde o tiene que cancelar.
- **Usted tiene la responsabilidad de dar información sobre usted y su salud.** Usted debería hacer lo siguiente:
  - Comunicarle al proveedor de cuidado de salud sus problemas de salud de forma clara y aportando la mayor cantidad de información posible.
  - Informar a su proveedor de cuidado de salud sobre usted y su historial médico.
  - Decirle a su proveedor de cuidado de salud que usted es miembro de Tufts Health Unify.
  - Hablar con su PCP, Equipo para el cuidado de salud, Coordinador de cuidado de salud u otra persona adecuada sobre cómo buscar los servicios de un especialista antes de acudir a un hospital (excepto en casos de emergencia o cuando usted mismo se refiere para ciertos servicios cubiertos).
  - Hablar con su PCP, Equipo para el cuidado de salud, Coordinador de cuidado de salud u otra persona adecuada dentro de las 48 horas siguientes a cualquier tratamiento de urgencia o fuera de la red.
  - Notificar al departamento de servicios al miembro de Tufts Health Unify si hay algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono.
- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre sus cuidados, incluso a rechazar el tratamiento.** Usted debería hacer lo siguiente:
  - Informarse sobre sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado, y considerar el tratamiento antes de realizarlo.
  - Asociarse con su Equipo para el cuidado de salud y elaborar juntos los planes de tratamiento y los objetivos.
  - Seguir las instrucciones y los planes de cuidado que usted y su proveedor de cuidado de salud han acordado, y recordar que rechazar el tratamiento que recomienda su proveedor de cuidado de salud podría perjudicar su salud.
- **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de Tufts Health Unify.** Usted debería hacer lo siguiente:
  - Recibir cuidados de salud de Tufts Health Unify, excepto en casos de emergencia, cuidado de urgencia, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que Tufts Health Unify proporcione una PA para que reciba cuidados fuera de la red.
  - No permitir que nadie más utilice su tarjeta de identificación de miembro de Tufts Health Unify para obtener servicios médicos.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

- 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 los servicios que Tufts Health Unify no cubre. Encontrará una lista completa de los servicios cubiertos en el *Manual del miembro*.

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

---

## G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio que negamos

Si usted tiene alguna queja o le parece que Tufts Health Unify debería cubrir algo que negamos, 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. Puede presentar una queja o apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 del Tufts Health Unify *Manual del miembro*. También puede llamar a Servicios al miembro de Tufts Health Unify.

Para información sobre derecho y apelaciones llamar **1-855-393-3154** (TTY: 711), siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m.

---

## H. Qué hacer si quiere recibir ayuda independiente para informar una queja o inquietud

My Ombudsman es un programa independiente donde pueden ayudarlo si tiene preguntas, inquietudes o problemas relacionados con One Care. Puede comunicarse con el programa para obtener información o ayuda. Los servicios de My Ombudsman son gratuitos. El personal de My Ombudsman:

- Responderá a sus preguntas o lo remitirá al lugar adecuado para que encuentre lo que necesita.
- Lo ayudará con un problema o inquietud relacionados con One Care o su plan One Care, Tufts Health Unify. El personal de My Ombudsman lo escuchará, investigará sobre el asunto y analizará las opciones con usted para resolver el problema.



**Si tiene preguntas**, 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://TuftsHealthUnify.org).

# Tufts Health Unify (Medicare-Medicaid): Resumen de beneficios 2023

- Lo ayudarán con las apelaciones. Una apelación es una manera formal de pedirle al plan One Care, MassHealth o Medicare que revisen alguna decisión que hayan tomado sobre sus servicios. El personal de My Ombudsman puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso.

Puede llamar por teléfono, escribir o presentarse en la oficina de My Ombudsman.

- Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
  - Use el servicio 7-1-1 para llamar al 1-855-781-9898. Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla.
  - Llame al 339-224-6831 para utilizar el servicio de videollamada. Este número es para personas sordas o con dificultades auditivas.
- Envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org)
- Puede escribir o hacer una visita a la oficina de My Ombudsman en 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111
  - Ingrese al sitio web de My Ombudsman o comuníquese directamente con ellos para obtener información actualizada acerca de la ubicación y los horarios de atención.
- Visite el sitio web de My Ombudsman en [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org)

---

## I. Qué hacer si sospecha de la existencia de fraude

La mayoría de los profesionales de cuidado 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 portada de este resumen.
- O llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711.
- 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 preguntas**, 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](http://TuftsHealthUnify.org).

# 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, sexo, orientación sexual o identidad de género.

## 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 e 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.

1 Wellness Way

Canton, MA 02021-1166

Phone: 888.880.8699 ext. 48000, [TTY number— 866-930-9252]

Fax: 617.972.9048

Email: [OCRCoordinator@point32health.org](mailto:OCRCoordinator@point32health.org)

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**

Podemos brindarle información en otros formatos, tales como Braille y letras grandes y también en diferentes idiomas si lo solicita.

**English:**

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-393-3154 (TTY: 711), seven days a week, from 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.

**Arabic:**

ملاحظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية ، فستكون خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك مجانًا. اتصل على الرقم 3154-393-855-1 (رقم الهاتف النصي: 711)، طوال أيام الأسبوع، من 8 صباحًا حتى 8 مساءً. تُقدم خدمة المكالمات مجانًا.

**German:**

VORSICHT: Falls Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose sprachliche Hilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie 1-855-393-3154 (TTY 711) an, sieben Tage die Woche, von 8 bis 20:00 Uhr. Der Anruf ist kostenlos.

**Spanish:**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al teléfono 1-855-393-3154 (TTY: 711), los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; la llamada es gratuita.

**French**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Appelez le 1-855-393-3154 (TTY : 711), sept jours sur sept, de 8 heures à 20 heures. L'appel est gratuit.

**Hindi:**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं निःशुल्क उपलब्ध हैं। सप्ताह के सात दिन 1-855-393-3154 पर (TTY: 711), सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक कॉल करें। यह कॉल निःशुल्क है।

**Haitian Creole:**

ATANSYON: si w pale Kreyòl Ayisyen, sèvis asistans langwistik la disponib pou ou gratis. Call 1-855-393-3154 (TTY: 711), sèt jou pa semèn, soti 8è a.m. jiska 8è p.m. Apèl la gratis.

**Italian:**

ATTENZIONE: Se parlate italiano, saranno a vostra disposizione i servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamate 1-855-393-3154 (TTY: 711), sette giorni a settimana, dalle 8:00 alle 20:00. La chiamata è gratuita.

**Japanese:**

ご案内: 日本語を話す方向けに、言語支援サービスを無料でご利用いただくことができます。こちらへお電話ください。1-855-393-3154 (TTY: 711)、年中無休、午前 8 時～午後 8 時通話料は無料です。

**Khmer:**

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយខាងភាសាដោយឥតគិតថ្លៃមានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ

1-855-393-3154 (TTY: 711) បានប្រាំពីរថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់។

ការទូរសព្ទមកលេខនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។



**Korean:**

주의: 한국어 면책조항을 구사하신다면 무료 언어 지원 서비스를 제공해 드립니다.  
1-855-393-3154(TTY: 711)로 전화를 거세요. 매일 8 a.m.에서 8 p.m.까지 운영됩니다.통화는 무료입니다.

**Lao:**

ສຳຄັນ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາ ພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອແປພາສາໃຫ້ທ່ານຟຣີສຳລັບທ່ານ. ໂທຫາ  
1-855-393-3154 (TTY: 711), ເຈັດມື້ຕໍ່ອາທິດ, ຕັ້ງແຕ່ 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ ການໂທແມ່ນຟຣີ.

**Polish:**

UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-393-3154 (TTY: 711), siedem dni w tygodniu, od 8:00 do 20:00. Połączenie jest bezpłatne.

**Portuguese**

ATENÇÃO: Se fala Português, estão disponíveis serviços de assistência linguística gratuitos. Ligue para o 1-855-393-3154 (TTY: 711), sete dias por semana, das 8h às 20h. A ligação é gratuita.

**Russian:**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вам доступна бесплатная языковая поддержка. Обращайтесь по номеру 1-855-393-3154 (TTY: 711) с 8 а.м. до 8 р.м. без выходных. Этот звонок бесплатный.

**Tagalog:**

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay magagamit ninyo nang libre. Tumawag sa 1-855-393-3154 (TTY: 711), pitong araw sa isang linggo, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Ang tawag ay libre.

**Vietnamese:**

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, quý vị có thể sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-393-3154 (TTY: 711), bảy ngày một tuần, từ 8 a.m. tới 8 p.m. Cuộc gọi này là miễn phí.

**Simplified Chinese**

请注意：如果说中文，则可免费使用语言协助服务。请致电 1-855-393-3154 (TTY:711)，每周七天，上午 8 点至晚上 8 点。呼叫免费。

**Traditional Chinese:**

注意：若您说中文，您可免費取得語言援助服務。請致電 1-855-393-3154 (TTY: 711)，每週 7 天，上午 8 點到晚上 8 點。此為免付費電話。