

Resumen de beneficios de 2021

Programa Senior Care Options de Commonwealth Care Alliance® (HMO SNP)



El Programa Senior Care Options (HMO SNP) es un plan de atención coordinada que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa de la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos de Medicaid de la Commonwealth of Massachusetts. La inscripción en el Programa Senior Care Options depende de la renovación del contrato. La inscripción es voluntaria.

30 Winter Street
Boston, MA 02108

H2225_SB2021



Senior Care Options Program, HMO SNP | Resumen de beneficios para 2021

Introducción

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

Índice

A. Descargos de responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	7
C. Lista de medicamentos cubiertos	14
D. Servicios cubiertos fuera de Senior Care Options Program	31
E. Servicios sin cobertura de Senior Care Options Program, Medicare ni MassHealth.....	31
F. Sus derechos como miembro del plan	32
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado	35
H. Qué debe hacer si sospecha de fraude.....	35

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Senior Care Options Program para la fecha. Esto es solo un resumen. Consulte la *Evidencia de cobertura* para ver la lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa de los servicios que cubrimos, llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo (de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., y sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre) y pida la Evidencia de cobertura. También puede encontrarla en línea en www.CommonwealthCareSCO.org.

- ❖ Senior Care Options Program es un plan HMO-SNP que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa de Medicaid de la Commonwealth of Massachusetts. La inscripción en Senior Care Options Program depende de la renovación del contrato. Senior Care Options Program es un programa voluntario de MassHealth (Medicaid) en asociación con la Oficina Central de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).
- ❖ Senior Care Options Program es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los inscritos. Es para personas con MassHealth (Medicaid) que tengan 65 años o más.
- ❖ Con Senior Care Options Program, usted puede recibir sus servicios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en un único plan de salud llamado plan Senior Care Options. Un socio en la atención de Senior Care Options Program lo ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Comuníquese con el plan para obtener más información.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede consultar el manual “*Medicare & You*” (Medicare y Usted). Contiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, y las respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Puede obtener una copia en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **MassHealth**, llame al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-497-4648.
- ❖ Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita.

- ❖ **ATTENTION:** If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-610-2273 (TTY: call MassRelay at 711).
- ❖ **ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (los usuarios de TTY deben llamar al servicio de retransmisión de MassRelay al 711).
- ❖ Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, formatos que funcionen con tecnología de lectura de pantalla, braille o audio. Para las comunicaciones futuras, conservaremos en nuestros registros su solicitud de formatos alternativos e idiomas especiales. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: llame a MassRelay al 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita.
- ❖ **Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, formatos que funcionen con tecnología de lectura de pantalla, braille o audio. Para las comunicaciones futuras, conservaremos en nuestros registros su solicitud de formatos alternativos e idiomas especiales. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: llame a MassRelay al 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita.**

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Servicios de interpretación multilingüe

Inglés (English): ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Español: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Chino (繁體中文): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY : 711)。

Tagalo (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Francés (Français): ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (ATS: 711).

Vietnamita (Tiếng Việt): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Alemán (Deutsch): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Coreano (한국어): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-610-2273 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Ruso (Русский): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-610-2273 (телетайп: 711).

Árabe (العربية): (117رقم هاتف الصم والبكم:) 1-866-610-2273 ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم

Hindi (हिंदी): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-866-610-2273 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Italiano: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Portugués (Português): ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Criollo haitiano (Kreyòl Ayisyen): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Polaco (Polski): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Griego (λληνικά): ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Japonés (日本語): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-866-610-2273 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

Camboyano (ខ្មែរ): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-866-610-2273 (TTY: 711)។

Lao/Laosiano (ພາສາລາວ): ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Gujarati (ગુજરાતી): સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા છો, તો ભિ:ચુલ્લ ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Aviso de no discriminación

Commonwealth Care Alliance® cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por cuestiones de afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidas la estereotipación sexual y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública. Commonwealth Care Alliance no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por cuestiones de afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidas la estereotipación sexual y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública. Commonwealth Care Alliance:

- Proporciona recursos y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse de forma efectiva con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

- Proporciona servicios de idioma gratuitos para personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si considera que Commonwealth Care Alliance no ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera por cuestiones de afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidas la estereotipación sexual y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública, puede presentar un reclamo ante:

Civil Rights Coordinator
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Teléfono: 1-617-960-0474, ext. 3932, (TTY: 711)
Fax: 1-617-249-0709
Correo electrónico: civilrightscoordinator@commonwealthcare.org

Puede presentar un reclamo en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarle.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

En la siguiente tabla encontrará una lista de las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Senior Care Options?	Un plan Senior Care Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth para proporcionar los beneficios de ambos programas a los inscritos. Es para personas que tengan 65 años o más. Un plan Senior Care Options es una organización formada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) y otros proveedores. También posee socios en la atención para ayudarlo a administrar todos sus proveedores y servicios y apoyos. Todos ellos trabajan juntos para proporcionarle la atención que necesita.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es lo que hace especial a Senior Care Options Program?</p>	<p>Senior Care Options Program es ofrecido por Commonwealth Care Alliance, Inc., un sistema de prestación de atención innovador y sin fines de lucro. Nuestro objetivo es brindar la mejor atención personalizada posible a adultos con necesidades de atención médica complejas. Usamos estrategias clínicas probadas que mejoran la atención, en el marco de un enfoque hacia la atención basado en el equipo y buscamos nuevas y mejores formas de brindar atención primaria y servicios de apoyo de alta calidad. Nuestros miembros pueden participar en la toma de decisiones que afectan su atención. Nuestros equipos clínicos trabajan con los miembros, sus familias y sus tutores. Nuestro objetivo es ayudar a los miembros a disfrutar de la mejor calidad de vida posible mediante una mejor salud y una mayor independencia.</p> <p>Las siguientes son algunas de las características especiales del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de atención individuales personalizados para satisfacer sus necesidades de atención. • La capacidad de recibir atención y servicios de apoyo en su propia comunidad. • Flexibilidad de permanecer en el hogar con la atención y los apoyos necesarios. • Acceso a personal clínico durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. • Participación activa de usted y su representante autorizado en las decisiones de atención. • Un registro centralizado de su información médica y de salud.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Recibiré en Senior Care Options Program los mismos beneficios de Medicare y MassHealth que recibo actualmente?</p>	<p>Usted recibirá sus beneficios cubiertos de Medicare y MassHealth directamente a través de Senior Care Options Program. Trabajará con un equipo de proveedores que lo ayudarán a determinar qué servicios se adaptan mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora podrían cambiar. También puede suceder que obtenga otros beneficios de la misma manera que obtiene beneficios actualmente, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios del Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscribe en Senior Care Options Program, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención personalizado que refleje sus preferencias y sus objetivos personales a fin de tratar sus necesidades de salud y de apoyo.</p> <p>Si está tomando algún medicamento con receta de la Parte D de Medicare que Senior Care Options Program no cubre normalmente, puede obtener un suministro temporal y nosotros lo ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción de Senior Care Options Program para que el plan cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo consultar a los mismos médicos que consulto actualmente?</p>	<p>En la mayoría de los casos, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Senior Care Options Program y tienen un contrato con nosotros, puede seguir consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Esto significa que aceptan miembros de nuestro plan y les proporcionan servicios cubiertos por nuestro plan. Usted debe usar los proveedores de la red de Senior Care Options Program. Si usa proveedores o farmacias que no están dentro de nuestra red, es posible que el plan no cubra esos servicios o medicamentos. • Si necesita atención de emergencia o de urgencia o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores que se encuentran fuera de la red de Senior Care Options Program. <p>Para averiguar si sus médicos se encuentran dentro de la red del plan, llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). También puede leer el Directorio de proveedores y farmacias de Senior Care Options Program en el sitio web del plan www.commonwealthcarealliance.org/members/sco/sco-provider-directory.</p> <p>Si Senior Care Options Program es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención personalizado para atender sus necesidades.</p>

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es un socio en la atención de Senior Care Options Program?</p>	<p>Un socio en la atención de Senior Care Options Program es una de las principales personas con las que puede comunicarse. Esta persona lo ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y a garantizar que obtenga lo que necesita.</p>
<p>¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?</p>	<p>Los servicios y apoyos a largo plazo son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias, como bañarse, vestirse, preparar comidas y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios los recibe en su domicilio o en su comunidad, pero también pueden proporcionarse en un hogar de convalecencia o en un hospital.</p>
<p>¿Qué es un coordinador de servicios geriátricos de apoyo (GSSC)?</p>	<p>Un GSSC de Senior Care Options Program es una persona con la que se puede comunicar y con quien puede contar en su equipo de atención que tiene experiencia en servicios y apoyos basados en la comunidad. Esta persona lo ayuda a obtener servicios para permitirle vivir de manera independiente en su hogar.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de Senior Care Options Program puede brindarlo?</p>	<p>La mayoría de los servicios serán brindados por los proveedores dentro de nuestra red. Si usted necesita un servicio que ningún proveedor dentro de la red puede brindarle, Senior Care Options Program pagará por el costo de utilizar un proveedor fuera de la red.</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Dónde está disponible Senior Care Options Program?</p>	<p>El área de servicio para este plan abarca: Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester en Massachusetts. Debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.</p> <p>Actualmente no brindamos servicios en los condados de Barnstable, Berkshire ni Dukes.</p> <p>Llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.) para averiguar si el plan está disponible en su área de residencia.</p>
<p>¿Qué es una autorización previa?</p>	<p>Una autorización previa es la aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos que pueden estar incluidos en el formulario o no. Algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene una “autorización previa” de nuestro plan. En la Tabla de beneficios del Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura se señalan los servicios cubiertos para los que se necesita una autorización previa. Algunos medicamentos están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene una “autorización previa” de nosotros. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el formulario.</p> <p>Si necesita atención de emergencia o de urgencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita una autorización previa. Senior Care Options Program puede darle una lista de los servicios y procedimientos para los que se requiere una autorización previa de Senior Care Options Program antes de que pueda recibir el servicio. Si tiene preguntas acerca de si necesita autorización previa para determinados servicios, procedimientos, artículos o medicamentos, revise este documento, la Evidencia de cobertura, o llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Pagaré algún monto mensual (también llamado prima) con Senior Care Options Program?	No. Como tiene MassHealth, no pagará ninguna prima mensual, ni siquiera la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Debo pagar un deducible como miembro de Senior Care Options Program?	No. No paga deducibles con Senior Care Options Program.
¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de Senior Care Options Program?	No hay ningún costo compartido que deba pagar por los servicios médicos con Senior Care Options Program, por lo que los costos que paga de su bolsillo serán de \$0.


Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

C. Lista de medicamentos cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que podría necesitar, los costos que paga y las normas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continúa en la siguiente página)	Hospitalización	\$0	Este beneficio no tiene límite de cobertura. Se requiere autorización previa, excepto para el ingreso de pacientes internados por abuso de sustancias e ingresos de emergencia.
	Atención de médicos o cirujanos	\$0	No se requiere autorización previa para servicios proporcionados por un proveedor contratado, excepto para centros quirúrgicos ambulatorios certificados, atención odontológica que no sea de rutina y servicios proporcionados por proveedores fuera de la red.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continuación)	Servicios hospitalarios para pacientes externos, incluida la observación	\$0	Se requiere autorización previa para cirugía para pacientes externos. Es posible que se requiera autorización previa para las pruebas de diagnóstico y los servicios y suministros terapéuticos para pacientes externos. Por ejemplo, es posible que las imágenes y las pruebas de detección especializadas requieran autorización previa. La observación durante una hospitalización no requiere autorización previa.
	Servicios en centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Se requiere autorización previa.
Desea consultar a un médico (continúa en la siguiente página)	Consultas para el tratamiento de una lesión o enfermedad	\$0	No se requiere autorización previa.
	Atención de un especialista	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor contratado. Se requiere autorización previa para centros quirúrgicos ambulatorios certificados, atención odontológica que no sea de rutina y servicios proporcionados por proveedores fuera de la red.


Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Desea consultar a un médico (continuación)	Consultas de bienestar, como exámenes físicos	\$0	No se requiere autorización previa.
	Atención para evitar enfermarse, como vacunas antigripales y pruebas de detección de cáncer	\$0	No se requiere autorización previa.
	“Bienvenido a Medicare” (consulta preventiva por una única vez)	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita atención de emergencia (continúa en la siguiente página)	Servicios de sala de emergencias	\$0	<p>Los servicios de emergencia pueden ser proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red se encuentran temporalmente no disponibles o son inaccesibles.</p> <p>Nuestro plan también cubre atención de urgencia y servicios de emergencia, incluso transporte de emergencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios hasta un monto de mil dólares (\$1,000) por año calendario. Este es un beneficio complementario cubierto a través de nuestro plan. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, consulte el Capítulo 3 de la Evidencia de Cobertura.</p> <p>No se requiere autorización previa.</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia (continuación)	Atención de urgencia	\$0	<p>Los servicios de urgencia pueden ser proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red se encuentran temporalmente no disponibles o son inaccesibles.</p> <p>Nuestro plan también cubre atención de urgencia y servicios de emergencia, incluso transporte de emergencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios hasta un monto de mil dólares (\$1,000) por año calendario. Este es un beneficio complementario cubierto a través de nuestro plan. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, consulte el Capítulo 3 de la Evidencia de Cobertura.</p> <p>No se requiere autorización previa.</p>
Necesita exámenes médicos (continúa en la siguiente página)	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías axiales computarizadas [CAT] o imágenes por resonancia magnética [MRI])	\$0	Es posible que se requiera autorización previa para las pruebas de diagnóstico y los servicios y suministros terapéuticos para pacientes externos. Por ejemplo, es posible que las imágenes y las pruebas de detección especializadas requieran autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita exámenes médicos (continuación)	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Es posible que se requiera autorización previa para las pruebas de diagnóstico y los servicios y suministros terapéuticos para pacientes externos. Por ejemplo, es posible que las imágenes y las pruebas de detección especializadas requieran autorización previa.
Necesita servicios de audición/auditivos	Pruebas de detección de problemas de audición	\$0	No se requiere autorización previa para exámenes auditivos de rutina, evaluaciones, reparaciones y reemplazos proporcionados por un proveedor contratado.
	Audífonos	\$0	Se requiere autorización previa para audífonos que superen los \$500.
Necesita atención odontológica	Controles odontológicos y atención preventiva	\$0	No se requiere autorización previa.
	Atención odontológica de restauración y de emergencia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa. Para obtener más información, comuníquese con el Servicio para los Miembros llamando al número en el pie de página y en la contratapa de este documento.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención para la vista	Exámenes de la vista	\$0	No se requiere autorización previa.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	No se requiere autorización previa para los anteojos recetados de hasta \$200. Se requiere autorización previa para los anteojos que superen el límite de \$200. Los servicios deben ser proporcionados por un proveedor contratado.
	Otra atención de la vista	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Tiene una afección de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	No se requiere autorización previa.
	Atención como paciente internado y como paciente externo y servicios basados en la comunidad para las personas que necesitan atención de salud conductual	\$0	Se requiere autorización previa para la atención como paciente internado, excepto para las admisiones como paciente internado por abuso de sustancias y emergencias. No se requiere autorización previa, excepto para pruebas neuropsicológicas, pruebas psicológicas, terapia electroconvulsiva y estimulación magnética transcraneal.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Tiene un problema de consumo de sustancias	Servicios por problemas de consumo de sustancias	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita un lugar para vivir con personas que lo puedan ayudar	Atención de enfermería especializada	\$0	Tiene cobertura para hasta 100 días de atención de enfermería especializada por cada período de beneficios. Para la atención a largo plazo, la estadía es ilimitada. No se requiere hospitalización previa. Se requiere autorización previa.
	Atención en un hogar de convalecencia	\$0	Se requiere autorización previa.
	Cuidado para adultos y cuidado para adultos grupal	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita terapia después de un accidente o ataque cerebrovascular	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Se requiere autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para movilizarse hacia los proveedores de servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	No se requiere autorización previa, excepto para los servicios de ambulancia que no son de emergencia.
	Transporte de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa.
	Transporte para citas y servicios médicos	\$0	No se requiere autorización previa, excepto para la marihuana medicinal. Se aplican limitaciones. Consulte la sección de “servicios adicionales” para obtener información sobre transporte para viajes sin destino médico.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la siguiente página)	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos que su médico le da en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos utilizados con determinados equipos médicos. Para obtener más información sobre estos medicamentos, consulte la <i>Evidencia de cobertura</i> . Es posible que se requiera autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos genéricos (sin marca)	\$0	<p>Es posible que haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>lista de medicamentos cubiertos</i> (lista de medicamentos) de Senior Care Options Program para obtener más información.</p> <p>Usted paga \$0 por un suministro para 31 días, suministro de pedido por correo o suministro diario extendido (90 días). Los suministros diarios extendidos están disponibles en farmacias minoristas y de pedidos por correo.</p>
	Medicamentos de marca	\$0	<p>Es posible que haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>lista de medicamentos cubiertos</i> (lista de medicamentos) de Senior Care Options Program para obtener más información.</p> <p>Usted paga \$0 por un suministro para 31 días, suministro de pedido por correo o suministro diario extendido (suministro para 90 días). Los suministros diarios extendidos están disponibles en farmacias minoristas y de pedidos por correo.</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Es posible que haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>lista de medicamentos cubiertos</i> (lista de medicamentos) de Senior Care Options Program para obtener más información.
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación, incluida la terapia de ejercicios supervisados (SET)	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipos médicos para la atención a domicilio	\$0	Es posible que se requiera autorización previa. Pueden aplicarse limitaciones.
	Servicios de diálisis	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por un proveedor contratado o para diálisis proporcionada por un proveedor fuera de la red cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio.
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	No se requiere autorización previa para servicios proporcionados por un proveedor contratado, excepto para cirugía podiátrica y servicios de podiatría proporcionados en un hogar de convalecencia.
	Servicios ortésicos	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita equipo médico duradero (DME) Nota: Esta no es una lista completa de DME. Para recibir una lista completa, comuníquese con el Servicio para los Miembros o consulte el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i> .	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Aplican límites a ciertos DME. Es posible que se requiera autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Aplican límites a ciertos DME. No se requiere autorización previa.
	Suministros y equipos de oxígeno	\$0	Aplican límites a ciertos DME. Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita asistencia para vivir en su hogar (continúa en la siguiente página)	Servicios médicos a domicilio	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios domésticos, como tareas de limpieza y tareas domésticas	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios de salud diurnos para adultos y otros servicios de apoyo	\$0	Se requiere autorización previa.
	Servicios de habilitación diurna	\$0	Se requiere autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita asistencia para vivir en su hogar (continuación)	Servicios para ayudarlo a vivir solo (servicios de atención médica a domicilio o servicios de encargado de atención personal)	\$0	Se requiere autorización previa.
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	Servicios de acupuntura	\$0	El plan cubre hasta 36 consultas por año calendario, salvo que su plan de atención personalizado autorice lo contrario. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.
	Servicios quiroprácticos	\$0	El plan cubre hasta 36 consultas por año calendario, salvo que su plan de atención personalizado autorice lo contrario.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	<p>No se requiere autorización previa para determinados productos recibidos de Abbott Diabetes Care. Se requiere autorización previa para glucómetros, medidores terapéuticos continuos de glucosa (CGM) y tiras reactivas que reciba de otros fabricantes.</p> <p>No se requiere autorización previa para la capacitación para el autocontrol de la diabetes, los servicios y otros suministros para personas con diabetes proporcionados por un proveedor contratado.</p> <p>Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios de la Sección 2 del Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.</p>
	Servicios protésicos	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Radioterapia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios para ayudarlo a afrontar su enfermedad	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Programa de cuidados paliativos (Life Choices)	\$0	<p>Los cuidados paliativos tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas que viven con una enfermedad grave.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por el programa Life Choices de Senior Care Options Program o un proveedor contratado.</p>
	Atención de hospicio	\$0	<p>Usted es elegible para el beneficio de atención de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le dan un pronóstico terminal que certifica que usted tiene una enfermedad terminal y le quedan menos de 6 meses de vida si su enfermedad avanza a su velocidad normal.</p> <p>No se requiere autorización previa para los servicios proporcionados por una organización de hospicio de Massachusetts o por un proveedor contratado.</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Transporte no médico	\$0	Se proporcionan ocho viajes de ida o de vuelta por mes por motivos no médicos, como para la compra de alimentos. Se aplica un límite de millas. Se requiere autorización previa.
	Tarjeta de descuentos para medicamentos OTC “Healthy Savings”	\$0	Usted recibe una tarjeta con una asignación de \$125 cada trimestre calendario (cada tres meses) para comprar artículos aprobados por Medicare, como desinfectantes para manos, mascarillas, suministros de primeros auxilios, cuidado dental, suministros para síntomas de resfriado y otros productos sin una receta. No se requiere autorización previa para los artículos aprobados por Medicare cubiertos que se compren en un minorista contratado.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Asignación de bienestar	\$0	<p>El plan le reembolsa hasta \$250 por año calendario en costos de membresía en un club de salud o gimnasio que reúna los requisitos, clases instructivas de acondicionamiento físico cubiertas, participación en programas de bienestar, actividades de acondicionamiento de la memoria, un rastreador de actividad (p. ej., Fitbit, Apple Watch, etc.).</p> <p>Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios de la Sección 2 del Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.</p>

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por el uso de proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Asistencia con las afecciones crónicas	\$0	<p>Los miembros con afecciones crónicas reúnen los requisitos para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de la tarjeta de descuentos para medicamentos OTC “Healthy Savings” para productos alimenticios nutritivos y saludables. <p>Las enfermedades crónicas generalmente son afecciones que requieren atención médica continua o limitan las actividades de la vida diaria. La afección está diagnosticada por un profesional médico autorizado, incluidos su médico de atención primaria, profesional en enfermería y proveedores similares.</p> <p>Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios de la Sección 2 del Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.</p>

El resumen de beneficios anterior se proporciona únicamente con fines informativos y no es una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede consultar la *Evidencia de cobertura* de Senior Care Options Program. Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame al Servicio para los Miembros de Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.), para recibir una. Si tiene preguntas, también puede llamar al Servicio para los Miembros o visitar [/www.CommonwealthCareSCO.org](http://www.CommonwealthCareSCO.org).

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



D. Servicios cubiertos fuera de Senior Care Options Program

Hay algunos servicios a los que puede acceder que no están cubiertos por Senior Care Options Program, pero que sí están cubiertos por Medicare, MassHealth o una agencia estatal. Esta no es una lista completa. Para obtener información sobre estos servicios, llame al Servicio para los Miembros al número que figura en el pie de página de este documento.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth o una agencia estatal	Sus costos
Estudio de investigación clínica aprobado por Medicare	\$0 Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3 de la Evidencia de cobertura.
Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos y medicamentos experimentales	\$0 Podría estar cubierto por Original Medicare conforme a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan.

E. Servicios sin cobertura de Senior Care Options Program, Medicare ni MassHealth

Esta no es una lista completa. Para obtener información sobre otros servicios excluidos, llame al Servicio para los Miembros al número que figura en el pie de página de este documento.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Servicios sin cobertura de Senior Care Options Program, Medicare ni MassHealth

Servicios que obtiene sin autorización previa, cuando esto sea un requisito. (La Tabla de beneficios mencionada anteriormente en este capítulo indica qué servicios requieren autorización previa)	Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor.
Servicios de un naturoterapeutas (emplean tratamientos naturales o alternativos)	No se cubren los servicios de rutina que se realicen fuera del área de servicio.
Cigarrillos electrónicos	

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Senior Care Options Program, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. También puede hacer uso de estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la *Evidencia de cobertura*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a ser tratado con respeto, equidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Recibir los servicios cubiertos independientemente de su afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, antecedentes médicos, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidas la estereotipación sexual y la identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública.
 - Recibir la información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de manera gratuita.
 - No ser sometido a ninguna forma de restricción ni reclusión física.
- **Tiene derecho a obtener información acerca de su atención médica.** Esto incluye información sobre tratamientos y sus opciones de tratamiento. Esta información debe proporcionarse en un formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a recibir información sobre lo siguiente:

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

- Descripción de los servicios que cubrimos.
- Cómo obtener estos servicios.
- Cuánto le costarán estos servicios (como miembro de Senior Care Options Program, usted paga \$0).
- Los nombres de los proveedores de atención médica.
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a negarse a seguir un tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP). Puede cambiar de PCP en cualquier momento durante el año.
 - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin remisión.
 - Obtener rápidamente los servicios y medicamentos cubiertos.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de su costo o de si están cubiertas.
 - Rechazar un tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica le recomienda no hacerlo.
 - Dejar de tomar un medicamento, incluso si su proveedor de atención médica le recomienda no hacerlo.
 - Pedir una segunda opinión. Senior Care Options Program pagará por la consulta para recibir una segunda opinión.
 - Transmitir sus deseos sobre su atención médica mediante instrucciones anticipadas.
- **Tiene derecho a acceder oportunamente a la atención sin ningún obstáculo de acceso físico ni de comunicación.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Recibir atención médica de manera oportuna.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa que las personas con discapacidades tengan un acceso libre de obstáculos de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes que lo ayuden a comunicarse con sus proveedores de atención médica y con su plan de salud.
- **Tiene derecho a recibir atención de urgencia y de emergencia cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en caso de una emergencia.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.

- Consultar a un proveedor de atención médica de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda comprender, y solicitar la modificación o corrección de sus registros.
 - Que se mantenga la confidencialidad de su información personal de salud.
- **Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros.**
 - Si tiene alguna recomendación sobre nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros, puede llamar al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: llame a MassRelay al 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).
- **Tiene derecho a presentar quejas sobre la atención o los servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar una queja o un reclamo en nuestra contra o en contra de nuestros proveedores.
 - Solicitar una audiencia imparcial estatal.
 - Recibir una explicación detallada del motivo por el cual se deniegan los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede consultar el *Capítulo 7 de la Evidencia de cobertura, "Sus derechos y responsabilidades"*. Si tiene preguntas, puede llamar al Servicio para los Miembros de Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).

También puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o usar el servicio de retransmisión de MassRelay al 711 para llamar al 1-855-781-9898, o el servicio de videollamada [VP] al 339-224-6831).

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene una queja o considera que Senior Care Options Program debería cubrir algo que denegamos, llame al Servicio para los Miembros al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Por preguntas sobre quejas y apelaciones, puede consultar el Capítulo 8 de la *Evidencia de cobertura*. También puede llamar al Servicio para los Miembros de Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).

H. Qué debe hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de atención médica y de las organizaciones que proveen servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunas excepciones.

Si usted cree que un médico, un hospital o una farmacia están haciendo algo indebido, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicio para los Miembros de Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).
- O bien puede llamar al Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- O bien puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si tiene preguntas, llame a Senior Care Options Program al 1-866-610-2273 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana (desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.CommonwealthCareSCO.org.



Si tiene preguntas generales o preguntas acerca de nuestro plan, los servicios, el área de servicio, preguntas sobre facturación o sobre las tarjetas de miembro, llame al Servicio para los Miembros de Senior Care Options Program:

1-866-610-2273 (TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes del Servicio para los Miembros están disponibles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).

El Servicio para los Miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.

(TTY: 711)

Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes del Servicio para los Miembros están disponibles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo. (Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y los sábados y domingos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.).