

2024

Resumen de Beneficios.

Senior Whole Health (HMO D-SNP), Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP) and Senior Whole Health Senior Care Options (SCO)

Massachusetts H2224_001, 003

Sirviendo a los condados de Bristol, Essex, Hampden, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester

En vigor desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2024

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por Senior Whole Health (HMO D-SNP), Senior Whole Health NHC (Nursing Home Certifiable) (HMO D-SNP) y Senior Whole Health Senior Care Options (SCO). Incluye respuestas a las preguntas más frecuentes, información de contacto importante, un resumen de los beneficios y servicios ofrecidos, además de información sobre sus derechos como miembro de Senior Whole Health (HMO D-SNP), Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP) y Senior Whole Health Senior Care Options (SCO). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de Cobertura*.

Tabla de contenidos

A.	Exenciones de responsabilidad.....	2
B.	Preguntas más frecuentes (FAQ, Frequently Asked Questions)	4
C.	Lista de servicios cubiertos	8
D.	Beneficios cubiertos fuera de Senior Whole Health.....	36
E.	Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren.....	37
F.	Sus derechos como miembro del plan.....	38
G.	Cómo presentar una queja o apelación de un servicio denegado.....	39
H.	Qué hacer si sospecha de fraude.....	40



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

A. Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Senior Whole Health para el 1 de enero del 2024. Este documento es solo un resumen. Consulte la *Evidencia de Cobertura* para ver la lista completa de beneficios. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días a la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local para solicitar una copia de la *Evidencia de Cobertura* o visite SWHMA.com.

- ❖ Producto ofrecido por Molina Healthcare, Inc., bajo el nombre comercial de Senior Whole Health, LLC.
- ❖ Senior Whole Health es un Plan de Salud HMO D-SNP con un contrato de Medicare y un contrato con el programa Massachusetts MassHealth (Medicaid). La inscripción depende de la renovación anual del contrato.
- ❖ Esta no es una descripción completa de los beneficios. Llame al (888) 794-7268 (TTY: 711) para obtener más información.
- ❖ La ley federal exige a MassHealth que recupere el dinero a partir del patrimonio de determinados miembros de MassHealth que tengan 55 años o más y que sean de cualquier edad y reciban cuidados prolongados en una residencia para ancianos u otra institución médica. Si desea obtener más información acerca de la recuperación del patrimonio de MassHealth, visite www.mass.gov/estaterecovery.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y Usted*. Se incluye un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare y se responde las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información acerca de **MassHealth (Medicaid)**, llame al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-497-4648.
- ❖ Puede solicitar este documento sin costo alguno en otros formatos, como en sistema braille, audio o en letra grande. Llame al (888)794-7268 (TTY:711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita.
- ❖ ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Llame al (888) 794-7268 (TTY: 711).



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite SWHMA.com.

- ❖ Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para solicitar materiales en su idioma preferido.
 - Para solicitar su idioma preferido distinto del inglés o un formato alternativo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
 - Senior Whole Health mantendrá un registro de las preferencias de idiomas de nuestros miembros y conservaremos esta información como una solicitud permanente para futuras comunicaciones y envíos por correo. Esto garantizará que nuestros miembros no tengan que realizar una solicitud independiente cada vez.
- ❖ Senior Whole Health cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, género, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, recepción de atención médica, experiencia de reclamos, antecedentes médicos, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica.



B. Preguntas más frecuentes (FAQ)

En la siguiente tabla se enumeran las preguntas más frecuentes.

Preguntas más frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores?	<p>Un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas mayores de 65 años. Un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores tiene una red de doctores, hospitales, farmacias, proveedores de Servicios y Apoyo Prolongado (Long-Term Services and Supports, LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de cuidados para ayudarlo(a) a administrar sus proveedores, servicios y apoyos. Todos ellos trabajan en forma conjunta para proporcionar la atención que usted necesita.</p>
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en Senior Whole Health que recibo ahora?	<p>Obtendrá la mayor parte de los beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth (Medicaid) directamente de Senior Whole Health. Un equipo de proveedores le ayudará a determinar qué servicios satisfacen mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe actualmente pueden cambiar en función de sus necesidades y de su médico y equipo de cuidado. También puede obtener otros beneficios de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios de Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscribe en Senior Whole Health., usted y su equipo de cuidado trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Cuidados Individualizado (Individual Care Plan, ICP) para tratar sus necesidades de salud y de apoyo, que refleja sus preferencias y metas personales.</p> <p>Si usted está tomando cualquier medicamento recetado de Medicare Parte D que Senior Whole Health no cubre por lo general, puede obtener un suministro provisional y le ayudaremos con la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que Senior Whole Health cubra el medicamento si fuera médicamente necesario. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268, (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Preguntas más frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo recurrir a los mismos médicos que consulto ahora?</p>	<p>Ese es el caso más frecuente. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Senior Whole Health y tienen un contrato con nosotros, podrá seguir recibiendo su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un contrato con nosotros se consideran “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y proporcionan servicios que cubre nuestro plan. Usted debe utilizar los proveedores de la red de Senior Whole Health. Si utiliza los proveedores que no están en nuestra red, el plan puede no pagar estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención médica urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede usar proveedores fuera del área del plan de Senior Whole Health. Vea el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de Cobertura (¿Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos?)</i> para obtener información más detallada sobre emergencias, cobertura fuera de la red y fuera del área. • Si actualmente está en tratamiento con un proveedor que no pertenece a la red de Senior Whole Health, o tiene una relación establecida con un proveedor que no pertenece a la red de Senior Whole Health, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, tpara comprobar que se mantenga conectado(a). <p>Para averiguar si sus proveedores están en la red del plan, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, o lea el <i>Directorio de Proveedores y Farmacias de Senior Whole Health</i> en el sitio web del plan en SWHMA.com.</p> <p>Si Senior Whole Health es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un Plan individualizado de cuidado para tratar sus necesidades.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Preguntas más frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es un coordinador de cuidados de Senior Whole Health?</p>	<p>Un coordinador de cuidados de Senior Whole Health es una persona principal con la que usted debe comunicarse. Esta persona le ayudará a administrar todos los proveedores y servicios, y se asegurará de que obtenga lo que necesita.</p>
<p>¿Cuáles son los servicios de atención y apoyo a largo plazo (LTSS)?</p>	<p>Los servicios y apoyo a largo plazo son una ayuda para las personas que necesitan asistencia a fin de realizar tareas cotidianas, como bañarse, vestirse, preparar comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su casa o su comunidad, pero podrían proporcionarse en una residencia para ancianos o en un hospital. En algunos casos, una agencia puede proporcionar estos servicios y su coordinador de cuidados o equipo de cuidados trabajará con esa agencia.</p>
<p>¿Qué es un Coordinador de Servicios Geriátricos de Apoyadores (Geriatric Services Supports Coordinator, GSSC)?</p>	<p>Un GSSC Senior Whole Health es una persona para que usted se ponga en contacto y tenga en su equipo de atención médica que es un experto en servicios y apoyos en el hogar y la comunidad. Esta persona le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir independientemente en su hogar.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de Senior Whole Health lo puede proporcionar?</p>	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no se pueda proporcionar dentro de nuestra red, Senior Whole Health pagará el costo de un proveedor fuera de ella.</p>
<p>¿Dónde está disponible Senior Whole Health?</p>	<p>El área de servicio para este plan incluye Bristol, Plymouth, Middlesex, Essex, Norfolk, Suffolk, Hampden y Worcester en Massachusetts. Debe vivir en una de estas áreas para afiliarse al plan.</p> <p>Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días a la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para saber si el plan está disponible donde usted vive.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Preguntas más frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es una autorización previa?</p>	<p>Una autorización previa es una aprobación de Senior Whole Health para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que no están cubiertos rutinariamente por nuestra red antes de que usted obtenga los servicios. Senior Whole Health no puede cubrir el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si usted no obtiene autorización previa.</p> <p>Si usted necesita atención médica urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación. Senior Whole Health le puede proporcionar una lista de servicios o procedimientos que necesitan que se obtenga una autorización previa de Senior Whole Health antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la Evidencia de Cobertura para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la Evidencia de Cobertura para conocer los servicios que requieren una autorización previa.</p> <p>Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, elementos o medicamentos específicos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para obtener ayuda.</p>
<p>¿Debo pagar una suma mensual (también llamada prima) con Senior Whole Health?</p>	<p>No. Debido a que usted tiene MassHealth (Medicaid), no pagará ninguna mensualidad, incluida su mensualidad de Medicare Parte B, por su cobertura médica.</p>
<p>¿Paga un deducible como miembro de Senior Whole Health?</p>	<p>No. Usted no paga deducibles en Senior Whole Health.</p>
<p>¿Cuál es la suma máxima de su propio bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de Senior Whole Health?</p>	<p>No hay costo compartido para los servicios médicos en Senior Whole Health, por lo que sus gastos anuales de bolsillo serán de \$0.</p>
<p>¿Tengo una brecha en cobertura para medicamentos?</p>	<p>No. Debido a que tiene MassHealth (Medicaid), no tendrá una etapa de brecha en cobertura para sus medicamentos.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que posiblemente necesite, sus costos y las reglas de los beneficios.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita atención en un hospital (continúa en la siguiente página)</p>	Internación en hospital	\$0 por estadía	<p>Nuestro plan cubre 90 días durante un periodo de beneficios para una internación en hospital bajo su beneficio Medicare. Un periodo de beneficios comienza el primer día que usted ingresa a un hospital cubierto por Medicare o a un un centro de enfermería especializada (SNF). El periodo de beneficios finaliza cuando usted no haya recibido atención en hospital para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital o SNF una vez finalizado un periodo de beneficios, comenzará uno nuevo. No hay un límite para la cantidad de periodos de beneficios que pueda tener.</p> <p>Cubrimos días adicionales de hospitalización médicamente necesarios con su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	\$0	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Servicios de centros de cirugía ambulatoria (ASC)	\$0	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita cuidados hospitalarios (continuación)	Cuidados de un médico o cirujano	\$0	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
Desea consultar a un médico (continúa en la siguiente página)	Consultas para atender una lesión o enfermedad	\$0	<p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Atención para evitar enfermedades, como vacunas contra la gripe y exámenes de detección del cáncer	\$0	<p>Los servicios cubiertos de Medicare Parte B incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la neumonía. • Inyección contra la gripe, una vez en cada temporada de gripe en el otoño e invierno, con inyecciones adicionales si es médicamente necesario. • Vacuna contra la Hepatitis B para pacientes de riesgo alto o intermedio de contraer Hepatitis B. • Vacuna contra el COVID-19. • Otras vacunas, si corre riesgo y estas responden a las normas de cobertura de Medicare Parte B. <p>También se cubren otras vacunas según nuestros beneficios de medicamentos recetados de la Parte D.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Consultas de rutina, como un examen físico	\$0	<p>Si tiene la Parte B desde hace más de 12 meses, puede obtener una consulta preventiva anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado en función de su salud actual y sus factores de riesgo. Esto se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita consultar a un médico (continuación)	"Bienvenido(a) a Medicare" (consulta preventiva una sola vez)	\$0	Su primera consulta preventiva anual no se puede realizar en los 12 meses posteriores a su consulta preventiva de "Bienvenida a Medicare". Sin embargo, no es necesario que se haya realizado una consulta de "Bienvenida a Medicare" para tener cobertura para consultas preventivas anuales luego de haber tenido la Parte B durante 12 meses. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).
	Cuidados de especialista	\$0	<i>Puede que se requiera autorización previa.</i> Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).
Usted necesita atención de emergencia (continúa en la siguiente página)	Servicios de la sala de emergencias	\$0	Los servicios de sala de emergencias prestados dentro o fuera de la red no requieren autorización previa. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente internado después de que se haya estabilizado su cuadro de emergencia, deberá pedir al plan que le autorice la atención como paciente internado en un hospital fuera de la red. La cobertura de emergencia en todo el mundo está cubierta hasta \$10,000 por año como beneficio suplementario de Medicare. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita atención de emergencia (continuación)	Cuidado urgente	\$0	<p>El cuidado urgente prestado dentro o fuera de la red no requiere autorización previa.</p> <p>Los servicios requeridos urgentemente se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección médica que no es de emergencia, imprevista, que requiere atención médica inmediata.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
Usted necesita análisis médicos	Servicios radiológicos de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de adquisición de imágenes, como tomografía axial computarizada [TAC] o resonancia magnética [RM])	\$0	<p><i>Es posible que se requiera autorización previa para algunos servicios.</i></p> <p><i>No se requiere autorización para los servicios de laboratorio ambulatorios y los servicios de radiografía ambulatorios.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Pruebas de laboratorio y procedimientos diagnósticos, como análisis de sangre	\$0	<p><i>Las pruebas genéticas de laboratorio requieren autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Exámenes preventivos de infecciones, cáncer y otras enfermedades	\$0	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita servicios de audición o auditivos</p>	<p>Exámenes preventivos de audición</p>	<p>\$0</p>	<p>Los exámenes auditivos de rutina tienen cobertura del beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Aparatos auditivos</p>	<p>\$0</p>	<p>El ajuste/la evaluación de los aparatos auditivos se puede realizar una vez cada año calendario con su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Los audífonos tienen cobertura del beneficio de MassHealth (Medicaid). MassHealth (Medicaid) no paga más de un audífono por oído, por miembro, en un periodo de 60 meses sin <i>autorización previa</i>.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
<p>Usted necesita atención dental (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Chequeos dentales y atención preventiva</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios dentales preventivos están cubiertos por el beneficio de MassHealth (Medicaid). Debe recurrir a un proveedor de la red. Para encontrar un proveedor dental cercano a usted, puede buscar en línea en SWHMA.com o llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita atención dental (continuación)	Atención dental reconstituyente y de emergencia	\$0	<p>Nuestro plan cubre servicios dentales adicionales, lo que incluye consultas de atención de emergencia, radiografías, extracciones y cirugía oral, con su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Además de la cobertura dental de MassHealth (Medicaid), Senior Whole Health ofrece cobertura para hasta 4 implantes dentales a través de su cobertura de beneficios suplementarios de Medicare de hasta 4 implantes al año.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
Usted necesita atención para la vista (continúa en la siguiente página)	Exámenes de los ojos	\$0	<p>La cobertura de su beneficio suplementario de Medicare incluye un examen de la vista rutinario cada año calendario.</p> <p>Es posible que pueda acceder a servicios de la vista adicionales, incluidos exámenes de los ojos, a través de su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Para encontrar un proveedor de la red cercano a usted, puede buscar en línea en SWHMA.com o llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener ayuda.</p> <p><i>No se requiere autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita atención para la vista (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Anteojos o lentes de contacto</p>	<p>\$0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MassHealth (Medicaid) cubre un par de monturas de anteojos o lentes de contacto por año. • Además de MassHealth (Medicaid), Senior Whole Health ofrece una asignación adicional de \$300 cada año calendario a través de la cobertura de su beneficio suplementario de Medicare. Puede usar su asignación para artículos ópticos para comprar: <ul style="list-style-type: none"> • Lentes de contacto • Anteojos (lentes y marcos) • Lentes o monturas para gafas • Mejoras (tales como, lentes tintados, con protección UV, polarizados o fotocromáticos). <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita atención para la vista (continuación)</p>	<p>Otro cuidado para la vista</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado para la vista, como exámenes de diagnóstico y tratamiento de enfermedades y afecciones oftalmológicas, cubierto por Medicare. • Un examen preventivo de glaucoma cubierto por Medicare cada año calendario si tiene un alto riesgo de glaucoma. • Un examen preventivo de retinopatía diabética cubierto por Medicare cada año calendario si tiene diabetes. • Un par de anteojos o lentes de contacto cubiertos por Medicare después de cada cirugía de cataratas que incluye la colocación de lentes intraoculares. • Lentes correctoras/monturas (y reemplazos) cubiertos por Medicare que necesite después de la extracción de cataratas sin implantes de lentes. <p>Es posible que tenga beneficios suplementarios de atención de la vista en virtud de su beneficio de MassHealth (Medicaid), incluida la atención profesional para diagnosticar y tratar afecciones de la vista.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita servicios de salud conductual</p>	<p>Servicios de salud conductual</p>	<p>\$0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de paciente internado • Consulta de terapia grupal para paciente ambulatorio • Consulta de terapia individual para paciente ambulatorio • Parejas ambulatorias/consulta familiar <p><i>No se requiere autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos su beneficio de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Atención de pacientes hospitalizados y ambulatorios y servicios basados en la comunidad para personas que necesitan servicios de atención de salud conductual.</p>	<p>\$0</p>	<p>Además de sus beneficios de Medicare, sus beneficios de salud conductual de MassHealth incluyen servicios de salud mental y trastornos por consumo de sustancias (SUD) para pacientes hospitalizados y ambulatorios. Sus beneficios de salud conductual de MassHealth también incluyen apoyos comunitarios diseñados para evitar la hospitalización.</p> <p>Puede que se requiera autorización previa.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos su beneficio de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita servicios de trastornos por consumo de sustancias (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias</p>	<p>\$0</p>	<p>Tratamiento hospitalario y ambulatorio de los trastornos por consumo de sustancias (SUD). También tiene cobertura para algunos servicios de tratamiento y desintoxicación de SUD en virtud de su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>No se requiere autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Asesoramiento para fumar y dejar de fumar</p>	<p>\$0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dos intentos con asesoramientos para dejar de fumar por año. • Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales. • Más 8 visitas más ofrecidas además de Medicare como beneficio suplementario de Medicare. <p><i>No se requiere autorización previa.</i></p> <p>Es posible que tenga cobertura adicional de beneficios para dejar de fumar con su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias (continuación)</p>	<p>Servicios de programas de tratamiento de opioides</p>	<p>\$0</p>	<p>Los miembros de nuestro plan que sufren de trastorno de abuso de opioides (opioid use disorder, OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de Tratamiento de Opioides (Opioid Treatment Program, OTP), que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos agonistas y antagonistas de tratamiento asistido por medicamentos (medication-assisted treatment, MAT). • Dispensación y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde). • Asesoramiento sobre el uso de sustancias. • Terapia individual y grupal. • Pruebas de toxicología. • Actividades de admisión. • Pruebas periódicas. <p><i>No se requiere autorización previa para los medicamentos administrados en un Programa para tratamiento con opioides.</i></p> <p>Es posible que disponga de beneficios adicionales para el tratamiento con opioides con su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos su beneficio de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarle (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Atención de enfermería especializada</p>	<p>\$0</p>	<p>Nuestro plan cubre hasta 100 días en un centro de cuidado experto bajo beneficio Medicare. Los días adicionales tienen cobertura del beneficio de MassHealth (Medicaid). No se requiere una estancia hospitalaria de 3 días antes del ingreso.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Atención médica de un centro de enfermería</p>	<p>\$0</p>	<p>Medicare no cubre el cuidado de custodia. El cuidado de custodia es el cuidado personal que no requiere la atención constante de personal médico o paramédico capacitado, como por ejemplo cuidados que ayudan al paciente con actividades de la vida cotidiana, tales como bañarse o vestirse.</p> <p>Tiene cobertura para cuidados institucionales a largo plazo en una residencia para ancianos o servicios y apoyo a largo plazo con su beneficio de MassHealth (Medicaid). Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid). Su coordinador de cuidados puede ayudarle a obtener más información sobre estos servicios y si reúne los requisitos necesarios.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarlo (continuación)</p>	<p>Cuidado Suplente para Adultos (Adult Foster Care, AFC) y Cuidado Suplente Grupal para Adultos (Group Adult Foster Care, GAFC)</p>	<p>\$0</p>	<p>El AFC es para miembros que necesitan ayuda diaria con el cuidado personal y desean vivir en un entorno familiar en lugar de en una residencia para ancianos u otro establecimiento. Los miembros del AFC viven con cuidadores remunerados capacitados que proporcionan atención diaria. El cuidador proporciona comidas, compañerismo, asistencia de cuidado personal y supervisión las 24 horas. Los cuidadores pueden ser individuos, parejas o familias más grandes.</p> <p>El GAFC incluye servicios de cuidado personal para miembros elegibles con discapacidades que viven en viviendas aprobadas por el GAFC. La vivienda puede ser una residencia de asistencia para las actividades de la vida diaria o una vivienda pública o subvencionada especialmente designada.</p> <p>Los AFC y los GAFC están cubiertos por su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita tratamiento después de una embolia o accidente	Terapia física, ocupacional o del habla	\$0	<p>La fisioterapia, la terapia ocupacional y la terapia del habla y del oído también pueden estar cubiertas por su beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
Usted necesita ayuda para acceder a los servicios de salud (continúa en la siguiente página)	Servicios de ambulancia	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de traslado en ambulancia en aeronaves de alas fijas, aeronaves de alas giratorias y por tierra al centro apropiado más cercano que pueda proveer atención solo a miembros con afecciones médicas para las cuales otros medios de transporte puedan poner en riesgo la salud del paciente o si lo autoriza el plan. • El transporte en ambulancia que no sea de emergencia corresponde si se documenta que la afección del miembro es tal que otro medio de transporte podría ser peligroso para la salud del paciente y el traslado en ambulancia es médicamente necesario. <p><i>Se requiere autorización previa para el transporte en ambulancia que no sea de emergencia, excepto para el transporte entre instalaciones.</i></p> <p>Refiérase a “Cobertura Internacional de Emergencia/Urgencia” en esta tabla si necesita transporte de emergencia en ambulancia fuera de los EE. UU.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita ayuda para acceder a los servicios de salud (continuación)</p>	<p>Transporte a las citas médicas y no médicas y a los servicios.</p>	<p>\$0</p>	<p>Nuestro plan cubre los servicios de transporte médico que no sea de emergencia como beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>Su cobertura también incluye hasta 80 viajes no médicos de ida al año sin coste alguno para todos los miembros del plan con su beneficio suplementario de Medicare.</p> <p>Debe recurrir a un proveedor de transporte de la red para recibir este beneficio. Comuníquese con 1-844-544-1391 para coordinar.</p> <p><i>Los viajes de más de cien (100) millas de ida requieren autorización previa.</i></p> <p>Llame para solicitar un viaje con, al menos, tres (3) días de antelación para asegurarse de que el transporte apropiado está disponible para su viaje.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Medicamentos recetados de Medicare Parte B</p>	<p>\$0</p>	<p>Los medicamentos de Parte B incluyen medicamentos administrados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos que se usan con cierto equipo médico.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p><i>Es posible que la terapia progresiva sea necesaria para ciertos medicamentos.</i></p> <p>Lea la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Medicamentos genéricos (no de marca)</p>	<p>\$0 de copago para un suministro de 31 días.</p>	<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 Whole Health si desea obtener más información.</p> <p>Nota: Tiene cobertura de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare. MassHealth (Medicaid) no cubre ningún medicamento de Medicare Parte D. Los medicamentos de venta libre y otros medicamentos cubiertos por MassHealth (Medicaid) pueden estar cubiertos si figuran en la lista de medicamentos de venta libre (OTC) y otros medicamentos de Senior Whole Health y usted tiene una receta. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Medicamentos de marca registrada</p>	<p>\$0 de copago para un suministro de 31 días.</p>	<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 Whole Health si desea obtener más información.</p> <p>Nota: Tiene cobertura de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare. MassHealth (Medicaid) no cubre ningún medicamento de Medicare Parte D. Los medicamentos de venta libre y otros medicamentos cubiertos por MassHealth (Medicaid) pueden estar cubiertos si figuran en la lista de medicamentos de venta libre (OTC) y otros medicamentos de Senior Whole Health y usted tiene una receta. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Medicamentos de venta libre (OTC)</p>	<p>\$0</p>	<p>Los medicamentos de venta libre y otros medicamentos cubiertos por MassHealth (Medicaid) pueden estar cubiertos si figuran en la lista de medicamentos de venta libre (OTC) y otros medicamentos de Senior Whole Health y usted tiene una receta. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p> <p>También cubrimos productos no recetados de venta libre (OTC) como vitaminas, protector solar, analgésicos, medicinas para la tos/el resfriado y vendas.</p> <p>Usted recibe \$270 cada 3 meses en su tarjeta de débito MyChoice, que puede gastar en artículos aprobados por el plan. Cualquier monto que no use se pasará a los siguientes 3 meses. No necesita una receta médica de su médico para comprar productos OTC a través de sus beneficios suplementarios de Medicare. Debe mostrar su tarjeta de débito Healthy You a los proveedores participantes para recibir la aprobación.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continuación)			artículos relacionados con la salud en los comercios. Para acceder a este beneficio es necesario disponer de la tarjeta de débito Healthy You. Puede obtener más información sobre su tarjeta Healthy You en este Resumen de Beneficios y en el capítulo 4 de la Evidencia de Cobertura.
	Terapia de infusiones en el hogar	\$0	Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería • Formación y educación del paciente • Monitoreo remoto • Servicios de monitoreo por parte de un proveedor de terapia de infusiones en el hogar cualificado <i>Puede que se requiera autorización previa.</i> Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).
Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de salud especiales (continúa en la siguiente página)	Servicios de rehabilitación	\$0	La fisioterapia, la terapia ocupacional y la terapia del habla y del oído también pueden estar cubiertas por su beneficio de MassHealth (Medicaid). <i>Puede que se requiera autorización previa.</i> Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).
	Servicios de rehabilitación cardíaca	\$0	Programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca, incluida la rehabilitación cardíaca intensiva. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i> Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de salud especiales (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Prueba de detección de diabetes</p>	<p>\$0</p>	<p>Cubrimos este examen de detección (incluye pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad, o antecedentes de azúcar alta en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden cubrirse si usted reúne otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>En función de los resultados de estas pruebas, usted puede ser elegible para hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Servicios y suministros de diabetes</p>	<p>\$0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para el autocontrol de la diabetes • Tenemos un fabricante preferido para las tiras reactivas para diabéticos. • Tenemos un proceso de revisión de cobertura de solicitudes de excepción para marcas no preferidas. <p><i>Se puede requerir autorización previa para calzado y accesorios para diabéticos.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de salud especiales (continuación)</p>	<p>Equipo médico para atención a domicilio</p>	<p>\$0</p>	<p>Si desea más información, consulte la sección Equipos médicos duraderos (DME). Algunos equipos y suministros médicos también pueden estar cubiertos por el beneficio de Atención de agencias de atención médica a domicilio si recibe servicios de atención médica en el hogar.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Su beneficio de MassHealth (Medicaid) incluye la cobertura de los equipos médicos duraderos y los suministros médicos y equipos médicos duraderos asociados a los servicios de atención médica en el hogar. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Servicios de diálisis</p>	<p>\$0</p>	<p>Nuestro plan cubre los servicios de diálisis para tratar la enfermedad renal. Si necesita servicios de diálisis fuera del área urgentes o de emergencia, puede utilizar proveedores fuera de la red y no necesita obtener autorización previa.</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita cuidado de los pies</p>	<p>Servicios de podología</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios cubiertos por Medicare incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento clínico o quirúrgico de lesiones y enfermedades del pie (tales como dedo en martillo o espolón en el talón). • Cuidados del pie de rutina para miembros con ciertas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores. <p>Cubrimos la atención de podología que no cubre Medicare con el beneficio de MassHealth (Medicaid).</p> <p>No se aplica coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para este servicio.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Servicios ortóticos</p>	<p>\$0</p>	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Es posible que tenga cobertura adicional para aparatos ortopédicos en virtud de su beneficio de MassHealth (Medicaid), incluidos los aparatos ortopédicos (no dentales) y otros dispositivos mecánicos o moldeados para apoyar o corregir un defecto. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés)</p> <p>Nota: Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de Cobertura</i>.</p>	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Nebulizadores		<p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Equipos y suministros de oxígeno		<p>Su beneficio de MassHealth (Medicaid) también incluye la cobertura de oxígeno y equipos de terapia respiratoria. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
<p>Usted necesita ayuda para su vida en casa (continúa en la siguiente página)</p>	Servicios médicos domiciliarios	\$0	<p>Antes de recibir servicios de atención médica domiciliaria, un médico debe certificar que usted necesita dichos servicios y deberá ordenar tales servicios a una agencia de atención médica a domicilio. Debe estar confinado en casa, lo cual significa que salir de su casa representa un esfuerzo mayor.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada y de un auxiliar de atención médica a domicilio de tiempo parcial o intermitente • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipos y suministros médicos <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Usted necesita ayuda para su vida en casa (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de apoyo</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o las modificaciones en el hogar, como barras de apoyo, no están cubiertos por Medicare. Este tipo de servicios pueden estar a su disposición si reúne los requisitos para recibir servicios comunitarios o servicios de exención para personas mayores frágiles. Su coordinador de cuidados puede ayudarle a obtener más información sobre estos servicios y si reúne los requisitos necesarios.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos cualquiera de estos servicios adicionales que usted pueda recibir como parte de sus beneficios de MassHealth (Medicaid).</p>
	<p>Servicios de día para adultos u otros servicios de asistencia</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios de salud para adultos durante el día están cubiertos por el beneficio de MassHealth (Medicaid). Los servicios de salud para adultos durante el día son servicios proporcionados en centros que pueden incluir servicios de enfermería y supervisión médica, asistencia con las actividades de la vida diaria, servicios nutricionales y dietéticos, servicios de consejería, actividades y transporte en un sitio aprobado por MassHealth (Medicaid). Su coordinador de cuidados puede ayudarle a obtener información sobre los servicios de salud para adultos durante el día y si reúne los requisitos necesarios.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Usted necesita ayuda para su vida en casa (continuación)	Servicios de día de recuperación de habilidades	\$0	La habilitación durante el día está cubierta por su beneficio de MassHealth (Medicaid). La habilitación durante el día es un programa de tratamiento estructurado y orientado a objetivos de servicios de recuperación de habilidades, terapéuticos y de orientación médica para miembros con discapacidades del desarrollo. Su coordinador de cuidados puede ayudarle a obtener información sobre los servicios de habilitación durante el día y si reúne los requisitos necesarios.
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de atención médica domiciliaria o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de compañía • Servicios de adaptación ambiental • Servicios de compras/entrega de comestibles • Comidas entregadas en la vivienda • Asistencia de ama de llaves • Servicio de lavandería y limpieza • Servicios de cuidado personal • Servicios de relevo <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare, MassHealth (Medicaid) y cualquier servicio de exención para personas mayores frágiles que pueda recibir.</p>
	Sistema de respuesta de emergencia personal (PERS)	\$0	Estos servicios pueden estar a su disposición si reúne los requisitos para recibir servicios comunitarios o servicios de exención para personas mayores frágiles. Su coordinador de cuidados puede ayudarle a obtener más información sobre estos servicios y si reúne los requisitos necesarios.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	Acupuntura	\$0	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 12 visitas para el dolor de espalda crónico en 90 días están cubiertas para Medicare; 8 visitas adicionales para aquellos que demuestran una mejora. Nuestro plan también cubre 40 consultas al año para otras afecciones como beneficio suplementario de Medicare. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Servicios quiroprácticos	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios quiroprácticos “rutinarios” médicamente necesarios. Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones. <p>Es posible que tenga cobertura adicional para los servicios quiroprácticos con su beneficio de MassHealth (Medicaid). Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Educación para la salud	\$0	<p>Programas de salud que le ayudan a aprender a controlar sus condiciones de salud y que incluyen educación para la salud, materiales de aprendizaje, consejos de salud y consejos de cuidado.</p>
	Healthy You: una tarjeta de débito prepagada que puede utilizar para comprar artículos de venta libre (OTC), comestibles y productos para la vista.	\$0	<p>Elementos OTC: todos los miembros son elegibles para una tarjeta Healthy You para comprar elementos OTC.</p> <ul style="list-style-type: none"> \$270 máximo trimestral



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	<ul style="list-style-type: none"> Elementos OTC Alimentos y Productos Frescos 		<p>Nota: La asignación para artículos de OTC de su tarjeta Healthy You es un beneficio suplementario de Medicare. Los medicamentos de venta libre y otros medicamentos cubiertos por MassHealth (Medicaid) pueden estar cubiertos si figuran en la lista de medicamentos de venta libre (OTC) y otros medicamentos de Senior Whole Health y usted tiene una receta. Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
		\$0	<p>Alimentos y productos comestibles: los miembros con una enfermedad crónica son elegibles para este beneficio adicional de la tarjeta Healthy You.</p> <ul style="list-style-type: none"> \$125 de asignación máxima trimestral para comprar productos frescos y comestibles. <p><i>Es posible que se requiera la participación en un programa de administración de cuidados.</i></p>
	Asesoramiento nutricional	\$0	<p>Asesoramiento nutricional telefónico individual a solicitud.</p> <p><i>Es posible que se requiera remisión del proveedor.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
Beneficio de acondicionamiento físico	\$0	<p>Los miembros tienen acceso a los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centros de acondicionamiento físico contratados. Kits de acondicionamiento físico en el hogar. <p>Su beneficio de acondicionamiento físico es un beneficio suplementario de Medicare.</p>	



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la siguiente página)	Servicios protésicos	\$0	<p>Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan todas o una parte o función corporal. Estos incluyen, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con cuidados de colostomía, marcapasos, dispositivos ortopédicos, calzado ortopédico, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluyen ciertos suministros relacionados con los dispositivos ortopédicos y la reparación y/o el reemplazo de dispositivos ortopédicos.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Radioterapia	\$0	<p>Radiación (radioterapia y terapia isotópica), incluidos materiales y servicios técnicos.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Acceso remoto	\$0	<p>La Línea de Consejos de Enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>
	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	\$0	<p>Incluye servicios de un médico u otro proveedor acreditado (enfermero[a] profesional, médico asociado, enfermera especializada, dietista autorizado).</p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que posiblemente necesite	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas de los beneficios)
Servicios adicionales (continuación)	Servicios de telemedicina	\$0	<ul style="list-style-type: none"> Servicios del médico de atención médica primaria Servicios de médicos especialistas <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p> <p>Como se trata de un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores, coordinaremos sus beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid).</p>
	Beneficio de servicios públicos	\$0	<p>Puede tener derecho a un Beneficio por servicios públicos como Beneficios Suplementarios Especiales para Pacientes con Enfermedades Crónicas (Special Supplemental Benefits for the Chronically Ill, SSBCI). Si reúne los requisitos, puede recibir un reembolso de hasta \$150 por trimestre para ayudarle con las facturas de servicios públicos (electricidad, gas natural, agua e Internet). Los Beneficios Suplementarios Especiales para Pacientes con Enfermedades Crónicas (SSBCI) establecen como requisito para su cobertura el cumplimiento de determinadas afecciones crónicas.</p> <p>Los miembros deben someterse a una evaluación para determinar si reúnen los requisitos para recibir el beneficio de ayuda para servicios públicos (electricidad, gas natural, agua e Internet).</p> <p>Las asignaciones trimestrales deben utilizarse para los servicios prestados en ese trimestre y, si no se utilizan, no se trasladan al trimestre siguiente.</p> <p>Encontrará más información sobre este beneficio en el Capítulo 4 de la Evidencia de Cobertura.</p>

El resumen de beneficios anterior se proporciona sólo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información acerca de sus beneficios, puede leer la *Evidencia de Cobertura* de Senior Whole Health. Si usted no tiene una *Evidencia de Cobertura*, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para obtener una. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros o visite SWHMA.com.



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite SWHMA.com.

D. Beneficios cubiertos fuera de Senior Whole Health

Hay algunos servicios que usted puede obtener que no están cubiertos por Senior Whole Health, pero que están cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o una agencia estatal o a nivel de condado. Esta no es una lista completa. Consulte el manual del miembro de MassHealth (Medicaid) u otros documentos de MassHealth (Medicaid) para obtener información completa sobre sus beneficios, limitaciones, restricciones y exclusiones de Medicaid. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para informarse sobre estos servicios.

Una persona que tiene derecho tanto a la asistencia médica del plan estatal de Medicaid (MassHealth) como a la de Medicare se conoce como un miembro con “doble elegibilidad”. Como miembro con doble elegibilidad, Medicare paga sus servicios en primera instancia y, a continuación, paga MassHealth (Medicaid). Como miembro de Senior Whole Health, usted paga \$0.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o una agencia estatal	Sus costos
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Senior Whole Health	\$0



E. Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, para saber qué otros servicios no se encuentran cubiertos.

Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren	
<p>Procedimientos, equipos y medicamentos quirúrgicos y médicos experimentales.</p> <p>Los procedimientos y elementos experimentales son aquellos elementos y procedimientos que generalmente no son aceptados por la comunidad médica según Medicare Original.</p>	<p>Pueden estar cubiertos por Medicare Original dentro de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. (Lea el Capítulo 3, Sección 5, de su <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre estudios de investigación clínica).</p>
<p>Objetos de uso personal en su habitación de hospital o centro de enfermería especializada, como un teléfono o televisión</p>	
<p>Cirugías o procedimientos cosméticos</p>	<p>Cubiertos en caso de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro corporal deforme. Cubiertos para todas las etapas de reconstrucción para las mamas después de una mastectomía, incluso en la mama no afectada para lograr una apariencia simétrica.</p>

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Senior Whole Health, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin consecuencias. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le hablaremos de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la Evidencia de Cobertura. Sus derechos incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente:

- **Tiene derecho a ser tratado con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocupación acerca de su afección, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia de reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública.
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra de molde grande, sistema Braille o audio) de forma gratuita.
 - Estar libre de todo tipo de restricción física o reclusión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

- **Tiene derecho a recibir información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos.
 - Cómo recibir servicios.
 - Cuánto le costarán los servicios; los miembros de Senior Whole Health (SWH) serían responsables de \$0 costos.
 - Nombres de proveedores de atención médica y coordinadores de cuidados
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
 - Visitar a un proveedor de atención médica de salud de la mujer sin una remisión.
 - Recibir sus servicios y medicamentos cubiertos con rapidez.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas o no.
 - Rechazar tratamientos, aunque su proveedor de atención médica le aconseje lo contrario.
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario.
 - Pedir una segunda opinión; Senior Whole Health pagará el costo de su consulta para una segunda opinión.
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una directiva anticipada.
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno a atención médica sin obstáculos de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir atención médica oportunamente.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso libre de obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus proveedores de atención médica y con su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención médica urgente y de emergencia cuando lo necesite.** Significa que tiene derecho a:
 - Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia.
 - Consultar con un proveedor de atención urgente y de emergencia fuera de la red cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Pedir y obtener una copia de sus historias clínicas de manera que usted pueda comprenderlas y pedir que se hagan cambios o correcciones en ellas.
 - Que su información médica personal se mantenga privada.
 - Tener privacidad durante el tratamiento.



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [SWHMA.com](https://www.swhma.com).

- **Tiene el derecho a quejarse sobre sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamación contra nosotros o nuestros proveedores.
 - Presente una queja sobre sus beneficios de MassHealth (Medicaid) en My Ombudsman llamando al (855) 781-9898 o por videoteléfono al (339) 224-6831, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m., hora local. El mediador (ombudsman) es un programa independiente contratado por MassHealth para ayudar a los miembros (y a sus familias, cuidadores, representantes y defensores) a obtener información, solucionar problemas o resolver dudas en relación con Senior Care Options.
 - Pedir una audiencia imparcial estatal.
 - Obtener una explicación detallada de por qué se denegaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de Cobertura* en el Capítulo 7, Sección 1. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

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

G. Cómo presentar una queja o apelación de un servicio denegado

Si tiene una queja o piensa que Senior Whole Health debe cubrir algo que denegamos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Usted puede apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas o apelaciones, puede consultar el Capítulo 8 de la *Evidencia de Cobertura* de Senior Whole Health. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health al (888) 794-7268, TTY: 711, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.

Usted puede presentar una queja (reclamación) o alguien más puede presentar la queja (reclamación) en su nombre.

Para presentar la queja (reclamación):

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711)
- Envíe su queja por fax al (562) 499-0610.
- Escriba a:
Senior Whole Health
Attn: Appeals & Grievances
P.O Box 22816
Long Beach, CA 90801-9977

Puede presentar una queja en cualquier momento a menos que sea acerca de un medicamento de la Parte D. Si la queja es sobre un medicamento de la Parte D, debe presentarla dentro de los 60 días calendarios después de haber tenido el problema sobre el que quiere presentar una queja.



Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Esta llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite SWHMA.com.

Debe solicitar la apelación dentro de los 60 días de la decisión de cobertura. Puede presentar una apelación acelerada de forma oral o escrita. Para apelar una decisión sobre la cobertura médica:

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros al (888) 794-7268 (TTY: 711)
- Envíe su queja por fax al (562) 499-0610.
- Escriba a:
Senior Whole Health
Attn: Appeals & Grievances
P.O Box 22816
Long Beach, CA 90801-9977

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de atención médica y las organizaciones que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, pueden existir algunos deshonestos.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está cometiendo un error, comuníquese con nosotros.

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health. Los números de teléfono son (888) 794-7268 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local.
- O comuníquese con el Centro de Atención al Cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- O bien 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, los 7 días de la semana.

Para reportar una sospecha de fraude, comuníquese con la Línea Directa de Atención Telefónica para Víctimas de Fraude de Senior Whole Health al (866) 606-3889.



Si tiene alguna pregunta general o sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicios, los cobros o las tarjetas para de identificación del miembro, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health:

(888) 794-7268

Las llamadas a este número son gratuitas. los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local.

El Departamento de Servicios para Miembros también tiene disponibles servicios gratuitos de intérprete de idiomas.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local.

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería. Un miembro del personal de enfermería escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención. (Ejemplo: cuidado urgente, sala de emergencias).

El número de la Línea de Consejos de Enfermería es:

(888) 794-7268

Las llamadas a este número son gratuitas. las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El Departamento de Servicios para Miembros también tiene disponibles servicios gratuitos de intérprete de idiomas.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días a la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local





Language Assistance Services

Free aids and services, such as sign language interpreters and written information in alternative formats, are available to you. Call 1-888-794-7268 (TTY: 711).

English:

The enclosed materials are important and should be translated immediately. We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-888-794-7268. Someone who speaks language can help you. This is a free service.

Spanish:

Los materiales adjuntos son importantes y se deben traducir inmediatamente. Contamos con servicios de intérprete gratuitos para responder a cualquier pregunta que pueda tener acerca de nuestro plan de salud o medicamentos. Para obtener un intérprete, llámenos al 1-888-794-7268. Alguien que hable idioma puede ayudarle. Este es un servicio gratuito.

Cambodian:

ឯកសារដែលភ្ជាប់មកជាមួយគ្នា នេះជាឯកសារសំខាន់ និងគួរតែត្រូវបកប្រែភ្លាមៗ។ យើងមានសេវាអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងសំណួរនានា ដែលអ្នកអាចនឹងមានអំពីគម្រោងសុខភាពនិងឱសថរបស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ក៏គ្រាន់តែទូរសព្ទមកយើងខ្ញុំតាមលេខ 1-888-794-7268 ។ មនុស្សម្នាក់ដែលនិយាយភាសាខ្មែរអាចជួយអ្នកបាន។

Chinese Mandarin:

所附材料非常重要，必须立即翻译。如果您对我们的健康计划或药品计划有任何问题，我们可以提供免费的口译服务回答您的问题。若要获得口译服务，请致电我们：1-888-794-7268。说语言的人士会帮助您。这是免费服务。我们可以为您提供免费帮助和服务，如手语翻译和其他格式的书面信息。

Haitian Creole:

Dokiman ki anekse yo enpòtan e yo ta dwe tradui imedyatman. Nou gen sèvis entèprèt gratis pou reponn nenpòt kesyon ou ka genyen sou plan sante oswa medikaman nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-888-794-7268. Yon moun ki pale lang ka ede w. Sa a se yon sèvis gratis.

Laotian:

ສິ່ງທີ່ແນບມາແມ່ນມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍ ແລະ ຄວນຈະຖືກແປທັນທີ. ພວກເຮົາມີການບໍລິການນາຍພາສາຟຣີເພື່ອຕອບຄໍາຖາມທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບແຜນສຸຂະພາບ ຫຼື ການຢາຂອງພວກເຮົາ. ຖ້າຕ້ອງການນາຍແປພາສາ, ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ 1-888-794-7268. ຄົນທີ່ເວົ້າພາສາ ຯ ສ າ ມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການຟຣີ.

H2224_24_139_MASNPMLI_C

Portugués:

Os materiais em anexo são importantes e devem ser traduzidos imediatamente. Temos serviços de intérprete gratuitos para responder a quaisquer perguntas que possa ter sobre o nosso plano de saúde ou de medicamentos. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-888-794-7268. Alguém que fale idioma pode ajudá-lo. Este serviço é gratuito.

Russian:

Прилагаемые материалы крайне важны и подлежат немедленному переводу. Если у вас возникли какие-либо вопросы о вашем плане медицинского обслуживания или плане с покрытием лекарственных препаратов, для вас предусмотрены бесплатные услуги переводчика. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, просто позвоните нам по номеру 1-888-794-7268. Вам поможет сотрудник, владеющий Россия. Эта услуга предоставляется бесплатно.

Vietnamese:

Các tài liệu đính kèm rất quan trọng và cần phải dịch ngay lập tức. Chúng tôi có các dịch vụ phiên dịch miễn phí để trả lời bất kỳ câu hỏi nào của quý vị về chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc chương trình thuốc của chúng tôi. Để có phiên dịch viên, chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số 1-888-794-7268. Một người nói ngôn ngữ có thể giúp quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

Chinese Cantonese:

您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-888-794-7268。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog:

Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-888-794-7268. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French:

Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-888-794-7268. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

German:

Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-888-794-7268. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

H2224_24_139_MASNPMLI_C

Korean:

당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-888-794-7268 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

:Arabic إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-888-794-7268. سيقوم شخص جانيتم تممدخ ذه. اعدتك سمر بية بعلا حدثتيا م.

Hindi:

हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-888-794-7268 पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian:

È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-888-794-7268. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

French Creole:

Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-888-794-7268. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish:

Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-888-794-7268. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese:

当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-888-794-7268 にお電話ください。日本語を話す 人が支援いたします。これは無料のサービスです。



MAM0103SBSP1023
MAH22240103SBSP24