

2022

Resumen de Beneficios

Senior Whole Health (HMO D-SNP)

Massachusetts H2224-001, 003

Servimos a los siguientes condados: Bristol, Essex, Hampden, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester.

En vigor desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022



Senior Whole Health.
BY MOLINA HEALTHCARE

Senior Whole Health (HMO D-SNP) y Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP)

Condados de Bristol, Essex, Hampden, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester

Resumen de Beneficios para el 2022

Introducción

Este documento es un breve resumen de los Beneficios y servicios cubiertos por Senior Whole Health y Senior Whole Health NHC. Incluye respuestas a las preguntas más frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los Beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de nuestro plan. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de Cobertura*.

Tabla de Contenidos

A. Limitación de responsabilidad.....	4
B. Preguntas más frecuentes	5
C. Lista de servicios cubiertos	8
D. Beneficios cubiertos fuera de Senior Whole Health	23
E. Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth Standard no cubren	27
F. Sus derechos como miembro del plan.....	29
G. Cómo presentar una queja o apelación por un servicio denegado.....	31
H. ¿Qué hacer si sospecha de fraude?.....	32

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana, del 30 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Senior Whole Health para el 1 de enero del 2022. Este documento es solo un resumen. Consulte la *Evidencia de Cobertura* para ver la lista completa de Beneficios. Llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, 5 días a la semana, del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. Para solicitar una copia de la *Evidencia de Cobertura* o visite www.SWHMA.com.

- ❖ Producto ofrecido por Senior Whole Health of Massachusetts, LLC, una filial de propiedad absoluta de Molina Healthcare, Inc.
- ❖ Senior Whole Health (HMO D-SNP) y Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP) son planes de cuidados coordinados con un contrato con Medicare Advantage y un contrato con el programa Commonwealth of Massachusetts/EOHHS MassHealth. La inscripción depende de la renovación anual del contrato.
- ❖ Esta no es una descripción completa de los Beneficios. Llame al 1-888-794-7268 (TTY 711) para obtener más información.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare & You*. Tiene un resumen de los Beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y se responde las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (<http://www.medicare.gov/>) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), disponible 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**, llame al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY de deben llamar al 1-800-497-4648.
- ❖ Esta información está disponible en otros formatos, como Braille, letra grande y audio.
- ❖ Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-794-7268 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana (del 1 de octubre al 31 de marzo), 5 días a la semana, del 1 de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.
- ❖ ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-794-7268 (TTY 711).
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-794-7268 (TTY 711).
- ❖ Para solicitar su idioma preferido distinto del inglés o formato alternativo, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-794-7268 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana (del 1 de octubre al 31 de marzo), 5 días a la semana, del 1 de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.
- ❖ 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/Senior Whole Health NHC (HMO D-SNP) 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.
- ❖ Molina Healthcare cumple con las leyes Federales vigentes de derechos civiles 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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

B. Preguntas más frecuentes

En la siguiente tabla se enumeran las preguntas más frecuentes.

Preguntas Más Frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores (Senior Care Options, SCO)?</p>	<p>Un Plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores (SCO) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth Standard para proporcionar Beneficios de ambos programas a los afiliados. Es para personas mayores de 65 años con Cobertura de Medicare y MassHealth Standard, y ningún otro seguro médico integral. Un plan de Opciones de Cuidado para Personas Mayores (SCO) es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de Servicios de Apoyo y Servicios a Largo Plazo (Long-term Services and Supports, LTSS) y otros proveedores. También tiene administradores de cuidado individual que le ayudan a gestionar todos sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajan en forma conjunta para proporcionar la atención que usted necesita.</p>
<p>¿Recibiré con Medicare y MassHealth Standard los mismos Beneficios de Medicare y Michigan Medicaid que recibo ahora?</p>	<p>Obtendrá los Beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth Standard directamente de Senior Whole Health. Un equipo de proveedores lo ayudará a determinar qué servicios satisfacen mejor sus necesidades. Esto implica que algunos de sus servicios actuales podrían cambiar. 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, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-794-7268 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días (del 1 de octubre al 31 de marzo), 5 días a la semana (del 1 de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

<p>¿Puedo recurrir a los mismos doctores que consulto ahora?</p>	<p>A menudo, sí. 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> <p>Los proveedores con un acuerdo 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.</p> <p>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</i> (¿Cómo usar la Cobertura del plan para sus servicios médicos?) para obtener información más detallada sobre emergencias, Cobertura fuera de la red y fuera del área.</p> <p>Para averiguar si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicios para Miembros al 1-888-794-7268 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días (del 1 de octubre al 31 de marzo), 5 días a la semana (del 1 de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. También puede leer el <i>Directorio de Proveedores/Farmacias de Senior Whole Health</i> en el sitio web del plan en www.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>
<p>¿Qué es un administrador de cuidados Senior Whole Health Individual?</p>	<p>Un administrador de cuidados individual de Senior Whole Health es una persona principal con la que usted debe comunicarse. Esta persona lo ayudará a gestionar todos los proveedores y servicios, y se asegura de que obtenga lo que necesita.</p>
<p>¿Cuáles son los Servicios 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.</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>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información,** visite www.SWHMA.com.

<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 a los números que aparecen al pie de este documento para obtener más información sobre si el plan está disponible en su lugar de residencia.</p>
<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. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame al Departamento de Servicios para Miembros a los números que aparecen al pie de este documento 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 Standard, no pagará ninguna prima mensual, incluyendo su prima de Medicare Parte B, por su Cobertura de salud.</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>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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)
Necesita atención hospitalaria	Internaciones	\$0 por estadía	Nuestro plan cubre 90 días para una internación en hospital bajo su beneficio Medicare. Cubrimos días adicionales de hospitalización médicamente necesarios bajo su beneficio de MassHealth Standard (Medicaid). <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Atención de un médico o cirujano	\$0	<i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Cobertura de servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios <ul style="list-style-type: none"> • Servicios quirúrgicos. • Servicios no quirúrgicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Observación. ○ Salud mental. ○ Rehabilitación. ○ Abuso de sustancias. 	\$0	Cubrimos los servicios médicamente necesarios que usted reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad o lesión. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Servicios de centros de cirugía ambulatoria (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Consultas para recibir atención por una lesión o enfermedad <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
Usted quiere consultar a un médico	Atención de especialista	\$0	<i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Consultas de rutina, como un examen físico	\$0	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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 quiere consultar a un doctor (continuación)	Atención para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe	\$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 alto riesgo o riesgo 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>
	"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.
Necesita atención de emergencia	Servicios de la sala de emergencias	\$0	<p>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.</p> <p>El plan provee Cobertura mundial de emergencia fuera de los Estados Unidos como parte de sus Beneficios suplementarios de Medicare, hasta \$1000 por año. Como miembro del programa de opciones de atención a la tercera edad, usted paga \$0 por este beneficio.</p>
	Cuidado urgente.	\$0	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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 estudios médicos	<ul style="list-style-type: none"> Servicios radiológicos de diagnóstico (por ejemplo, rayos X u otros servicios de adquisición de imágenes, como TAC o RM). Pruebas de laboratorio y procedimientos diagnósticos, como análisis de sangre. Exámenes de las infecciones, el cáncer y otras enfermedades. 	\$0	<p>No se requiere autorización previa para los servicios de radiografías para pacientes ambulatorios.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
Necesita servicios de audición o auditivos	Exámenes auditivos	\$0	Los exámenes de audición rutinarios están cubiertos bajo el beneficio MassHealth Standard (Medicaid).
	Audífonos	\$0	<p>El ajuste/la evaluación de los aparatos auditivos se puede realizar una vez cada año natural.</p> <p>Los aparatos auditivos están cubiertos bajo el beneficio del Estándar MassHealth (Medicaid). MassHealth no paga más de un audífono por oído, por miembro, en un período de 60 meses sin <i>autorización previa</i>.</p>
Usted necesita atención dental	Chequeos dentales y atención preventiva	\$0	Recurra a un proveedor de la red.
	Restauración y atención dental constituyente de emergencia	\$0	<p>Nuestro plan cubre servicios dentales adicionales incluyendo visitas de atención de emergencia, radiografías, extracciones, implantes y cirugía oral bajo el beneficio MassHealth Standard (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 atención de la vista	Exámenes de la vista	\$0	<p>MassHealth Standard (Medicaid) cubre exámenes de la vista rutinarios para los miembros una vez cada 12 meses.</p> <p>No se requiere autorización previa.</p>
	Elementos para la vista	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • MassHealth Standard (Medicaid) cubre un par de monturas de anteojos o lentes de contacto por año. • Incluye \$300 para Cobertura de monturas de anteojos por encima de la asignación de Medicaid por año. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Otro cuidado para la vista	\$0	<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, cubiertos por Medicare. • Un examen de detección de glaucoma cubierto por Medicare cada año natural si tiene un alto riesgo de glaucoma. • Un examen de detección 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 extirpación de cataratas sin implantes de lentes. <p>Nota: Los lentes cubiertos por Medicare después de una cirugía de cataratas son un beneficio limitado y solo incluyen monturas básicas, lentes o lentes de contacto.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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)
Tiene una afección de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de paciente internado. • Consulta de terapia grupal para pacientes ambulatorios. • Consulta de terapia individual para pacientes ambulatorios. • Parejas ambulatorias/visita familiar. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Atención de pacientes hospitalizados y ambulatorios y servicios basados en la comunidad para personas que necesitan atención de salud conductual	\$0	<p>Visitas adicionales de salud mental ambulatoria incluido tratamiento diurno</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
Tiene un trastorno de abuso de sustancias	Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias.	\$0	<p>Ciertos servicios de tratamiento de 24 horas para el uso de sustancias para la desintoxicación postmédica, definidos como Nivel 3.5 por el Departamento de Salud Pública de Massachusetts.</p> <p>No se requiere autorización previa.</p>
	Asesoramiento para fumar y dejar de fumar	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Dos intentos de dejar de recibir asesoramiento por año. • Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales. • Ocho consultas más de asesoramiento ofrecidas además de Medicare. <p>No se requiere autorización previa.</p>
	Servicios de programas de tratamiento de opioides	\$0	<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>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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)
			<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 consumo de sustancias. • Terapia individual y grupal. • Pruebas de toxicología. • Actividades de admisión. • Pruebas periódicas.
Necesita un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarlo	Atención de enfermería especializada	\$0	<p>Nuestro plan cubre hasta 100 días en un centro de cuidado experto bajo beneficio Medicare. Los días adicionales están cubiertos bajo el beneficio de MassHealth Standard (Medicaid). No se requiere una estancia hospitalaria de 3 días antes del ingreso.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Atención en una residencia para adultos mayores	\$0	<p>Atención personal no especializada, incluida la ayuda con actividades de la vida diaria como bañarse, vestirse, comer, entrar o salir de una cama o silla, moverse y usar el baño. También puede incluir el tipo de cuidados relacionados con la salud que la mayoría de las personas hace por su cuenta como, por ejemplo, utilizar gotas para los ojos. En la mayoría de los casos, Medicare no cubre el cuidado de custodia.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 un lugar donde vivir con personas disponibles para ayudarlo (continuación)	Cuidado suplente para adultos (adult foster care, AFC) y cuidado suplente grupal para adultos	\$0	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. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Cuidado suplente grupal para adultos (Group adult foster care, GAFC)	\$0	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. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
Necesita tratamiento después de un accidente cerebrovascular o accidente	Terapia física, ocupacional o del habla	\$0	Nuestro plan cubre servicios adicionales de rehabilitación ambulatoria bajo el beneficio estándar de MassHealth (Medicaid). <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
Necesita ayuda para acceder a los servicios de salud	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 correspondiente más cercano que pueda proveer atención solo a miembros cuyas condiciones médicas son tales que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud, o si lo autoriza el plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 ayuda para acceder a los servicios de salud			<ul style="list-style-type: none"> 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>Refiérase a “Cobertura internacional de emergencia/urgencia” en esta tabla si necesita transporte de emergencia en ambulancia fuera de los EE. UU.</p>
	Transporte de emergencia	\$0	<i>Se requiere autorización previa para el transporte en ambulancia que no sea de emergencia, excepto para el transporte entre instalaciones.</i>
	Transporte de ida y vuelta a las citas médicas y a los servicios.	\$0	<p>Solo debe utilizar un proveedor de la red. Comuníquese con ModivCare al 1-844-544-1391 para coordinar.</p> <p>Por favor 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>
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición	Medicamentos recetados de Medicare Parte B	\$0	<p>Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos usados con cierto equipo médico.</p> <p>Lea la <i>Evidencia de Cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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	Medicamentos genéricos (no de marca)	\$0	Es posible que haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i> de Senior Whole Health para más información.
	Medicamentos de marca	\$0	Es posible que haya limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de Medicamentos Cubiertos</i> de Senior Whole Health para más información.
	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 de Senior Whole Health</i> para más información.
	Terapia de infusiones en el hogar	\$0	<p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería. • Formación y educación del paciente. • Monitoreo remoto. • Servicios de monitorización por parte de un proveedor de terapia de infusiones en el hogar cualificado. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación cardíaca	\$0	<p>Cubre servicios de rehabilitación cardíaca (corazón) en un entorno de atención primaria como el consultorio de su médico.</p> <p>Se aplica el máximo del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 36 sesiones en 36 semanas. • No más de 2 sesiones de una hora por día. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales	Examen de detección de diabetes	\$0	<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>
	Servicios y suministros de diabetes	\$0	<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 solicitud de excepción para marcas no preferidas. <p><i>Se puede requerir autorización previa para calzado y accesorios para diabéticos.</i></p>
	Servicios de diálisis	\$0	<p>El 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>
	Servicios ortóticos	\$0	<p>Dispositivos protésicos y ortóticos (no dentales) que se utilizan para reemplazar un órgano interno del cuerpo (incluidos tejidos adyacentes) o parte de este, o la función de un órgano interno del cuerpo permanentemente inoperativo o que funciona en forma defectuosa o parte de esta; incluidos el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 ayuda para recuperarse o tiene necesidades médicas especiales (continuación)	Servicios de podología	\$0	<p>Los servicios cubiertos 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 los cuidados podiátricos no cubiertos por Medicare bajo el beneficio de MassHealth Standard (Medicaid).</p> <p>No se aplica coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para este servicio.</p> <p>Máximo del plan de hasta 6 consultas suplementarias de rutina para el cuidado de los pies cada año natural.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Servicios de rehabilitación	\$0	<p>Nuestro plan cubre servicios adicionales de rehabilitación ambulatoria bajo el beneficio estándar de MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME)</p> <p>Nota: Esta no es una lista completa de los servicios. Para obtener una lista completa, póngase en contacto con Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de Cobertura</i>.</p>	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	<i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Nebulizadores		<i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Equipos y suministros médicos		<p>Nuestro plan cubre suministros médicos duraderos adicionales bajo el beneficio del Estándar MassHealth (Medicaid).</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
<p>Necesita ayuda para la vida en el hogar</p>	Servicios médicos domiciliarios	\$0	<p>Agencia de atención médica a domicilio</p> <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 domiciliaria 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>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 ayuda para la vida en el hogar (continuación)	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 el hogar. • Asistencia al Homemaker. • Servicio de lavandería y limpieza. • Servicios de cuidado personal. • Servicios de Relevo. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Servicios de día para adultos u otros servicios de asistencia	\$0	<p>Servicios basados en centros que pueden incluir servicios de enfermería y supervisión de la salud, asistencia con actividades de la vida diaria, servicios nutricionales y dietéticos, servicios de consejería, actividades y transporte en un sitio aprobado por MassHealth.</p> <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></p>
	Servicios de día de recuperación de habilidades	\$0	<p>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.</p>
	Sistema Personal de Auxilio para Emergencias (Personal Emergency Response System, PERS) <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de alarma médica en el hogar. • Para necesidades de emergencia y que no son de emergencia. 	\$0	<p>El miembro debe cumplir con los criterios de calificación. <i>Se requiere revisión de la administración de casos.</i></p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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	Acupuntura	\$0	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 12 visitas para el dolor de espalda en 90 días están cubiertas para Medicare; 8 visitas adicionales para aquellos que demuestran una mejora. Más 40 visitas/año para otras condiciones. <p><i>Puede que se requiera autorización previa.</i></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. Aplica el máximo del plan hasta 20 visitas por cada año natural.
	Healthy You: una tarjeta de débito que puedes usar para comprar elementos de venta libre (over-the-counter, OTC) y comestibles.	\$0	<p>Elementos OTC: todos los miembros son elegibles para una tarjeta Healthy You Card para comprar elementos OTC.</p> <ul style="list-style-type: none"> \$160 como máximo trimestralmente.
	<ul style="list-style-type: none"> Elementos OTC. Comestibles. 	\$0	<p>Alimentos y comestibles: Los beneficiarios con una enfermedad crónica son elegibles para este beneficio adicional de la tarjeta Healthy You Card.</p> <ul style="list-style-type: none"> \$100 máximo trimestral. <p><i>Es posible que se requiera la participación en un programa de administración de cuidados.</i></p>
	Asesoramiento nutricional.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento nutricional telefónico individual a solicitud. Hasta 12 sesiones individuales presenciales o grupales cada año natural. <p><i>Es posible que se requiera remisión del proveedor.</i></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. Kit de acondicionamiento físico en el hogar. Registro de actividad.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.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 (cont.)	Servicios protésicos	\$0	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. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Radioterapia	\$0	Radiación (radioterapia y terapia isotópica), incluidos materiales y servicios técnicos. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Acceso remoto	\$0	Línea directa de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	\$0	Incluye servicios de un médico u otro proveedor acreditado (enfermera registrada, médico asociado, enfermera especializada, dietista autorizado).
	Servicios de telesalud	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios del médico de atención primaria. • Servicios de médicos especialistas. <i>Puede que se requiera autorización previa.</i>
	Transporte para necesidades no médicas	\$0	Los beneficiarios que califican son elegibles para transporte no médico (por ejemplo, a la iglesia o al supermercado), proporcionado por el proveedor de transporte médico del plan, lugares aprobados por el plan, servicios de transporte compartido o taxi. <ul style="list-style-type: none"> • Solo ubicaciones aprobadas por el plan. • Máximo de 75 viajes de ida por año a un solo destino, hasta 25 millas en una dirección. <i>Es posible que se requiera la participación en un programa de administración de cuidados.</i>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

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 a Servicios para Miembros de Salud para Senior Whole Health en los números que aparecen al pie de este documento para obtener uno. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros o visite www.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 Standard o una Agencia Estatal. Consulte el manual para miembros de MassHealth Standard Medicaid u otros documentos de Medicaid para obtener detalles completos sobre sus Beneficios, limitaciones, restricciones y exclusiones de Medicaid. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece en los pies de página de este documento para obtener más información sobre estos servicios.

Una persona que tiene derecho a Medicare y asistencia médica de un plan estatal de Medicaid se conoce como un beneficiario “de doble elegibilidad”. Como beneficiario con doble elegibilidad, sus servicios son pagados por Medicare y luego por Medicaid. Como miembro de Senior Whole Health, usted paga \$0.

Categoría de Beneficios	MassHealth Standard Medicaid	Senior Whole Health (HMO D-SNP)	Costo para los Miembros
Cirugía ambulatoria (todos los servicios ambulatorios)	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Atención médica diurna para adultos	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Cuidado suplente para adultos/Cuidado suplente grupal para adultos	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Audiólogo	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de salud conductual	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios quiroprácticos.	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios basados en la comunidad	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Categoría de Beneficios	MassHealth Standard Medicaid	Senior Whole Health (HMO D-SNP)	Costo para los Miembros
Habilitación durante el día	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios dentales	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cobertura limitada de Medicare.	\$0
Diálisis	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Equipos médicos duraderos (DME) y suministros relacionados	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad.	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de emergencia	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de exención para mayores débiles	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Coordinación de servicios de apoyo geriátrico	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de aparatos auditivos	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios médicos domiciliarios.	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Centro de cuidado paliativo	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Inmunizaciones	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Categoría de Beneficios	MassHealth Standard Medicaid	Senior Whole Health (HMO D-SNP)	Costo para los Miembros
Servicios hospitalarios para pacientes internados	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Atención institucional	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Laboratorio	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Apoyo y servicios a largo plazo	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Suministros ortóticos	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Oxígeno y equipo de terapia respiratoria	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de asistencia para el cuidado personal	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Farmacia	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Médico (principal)	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Categoría de Beneficios	MassHealth Standard Medicaid	Senior Whole Health (HMO D-SNP)	Costo para los Miembros
Médico (especialidad)	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Podología	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Enfermería de guardia privada	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios y dispositivos protésicos	Cubierto por Medicaid basado en su nivel de elegibilidad y plan de tratamiento aprobado	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Radiología y radiografías	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Terapia: física, ocupacional y del habla/auditiva	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios de transporte	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0
Servicios del cuidado para la vista	Cubierto por Medicaid en función de su nivel de elegibilidad	Cubierto por Medicare. Para obtener más detalles, consulte la Evidencia de Cobertura.	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

E. Los servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth Standard no cubren

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros a los números que aparecen al pie de este documento para obtener más información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth Standard no cubren	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
<p>Procedimientos, equipos y medicamentos quirúrgicos y médicos experimentales.</p> <p>Los procedimientos y suministros experimentales son aquellos suministros y procedimientos que generalmente no son aceptados por la comunidad médica según nuestro plan o Medicare Original.</p>		<p style="text-align: center;">✓</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 Evidencia de Cobertura para obtener más información sobre estudios de investigación clínica).</p>
Sala privada en un hospital		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Solo cubierto cuando es médicamente necesario.</p>
Elementos de uso personal en su habitación de hospital o centro de enfermería especializada, como un teléfono o televisión	✓	
Atención de enfermeros de tiempo completo en su domicilio		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubierto por el beneficio estándar de MassHealth.</p>
*Los cuidados de custodia son cuidados que se brindan en una residencia para ancianos, un centro de cuidado paliativo u otra instalación, cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubierto por el beneficio estándar de MassHealth.</p>
Los servicios domésticos incluyen ayuda con las tareas domésticas básicas, incluidas la limpieza ligera o la preparación de comidas básicas.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubierto por el beneficio estándar de MassHealth.</p>
Comidas entregadas en la vivienda		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubierto por el beneficio estándar de MassHealth.</p>
Los honorarios por atención cobrados por sus familiares directos o personas que viven en su casa		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubierto por el beneficio estándar de MassHealth.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth Standard no cubren	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Cirugías o procedimientos cosméticos		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubiertos en caso de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro corporal deforme.</p> <p>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>
Atención dental de rutina, como limpiezas, rellenos o dentaduras postizas		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>La atención dental rutinaria está cubierta por el plan bajo el beneficio de MassHealth Standard (Medicaid). Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1, para obtener más información sobre cómo conseguir atención dental.</p> <p>Puede que se requiera autorización previa.</p>
Cuidado dental no rutinario		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>La atención odontológica requerida para el tratamiento de una enfermedad o de una lesión puede estar cubierta como atención médica ambulatoria o durante hospitalización.</p>
Atención quiropráctica de rutina		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones.</p>
Cuidado de rutina de los pies		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cierta Cobertura limitada suministrada de conformidad con las pautas de Medicare, p. ej., en caso de diabetes.</p> <p>Los servicios adicionales están cubiertos bajo el beneficio de MassHealth Standard (Medicaid). Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1 para obtener más información sobre cómo conseguir atención de podología.</p> <p>Puede que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Servicios que Senior Whole Health, Medicare y MassHealth no cubren	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Calzado ortopédico		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Si el calzado es parte de un dispositivo ortopédico de pierna y que esté incluido en el costo del dispositivo o el calzado para personas con pie diabético.</p>
Dispositivos de soporte para pies		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Calzado ortopédico o terapéutico para personas con pie diabético.</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 lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocupación acerca de la condición médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia de reclamos, historia médica, discapacidad (incluyendo discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluyendo estereotipos sexuales e identidad de género) orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública.
 - Obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, sistema braille o audio) de forma gratuita.
 - Estar libre de todo tipo de restricción física o reclusión.
- **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 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 SCO serían responsables de los costos de \$0.
 - Nombres de los proveedores de atención médica.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de cuidados primarios (Primary Care Provider, PCP). Puede cambiar su PCP en cualquier momento durante el año.
 - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin 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 médico aconseje lo contrario.
 - Deje de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja en contra.
 - Pida una segunda opinión; Senior Whole Health pagará el costo de su segunda visita de opinión.
 - Haga que sus deseos de atención médica sean conocidos en una directiva anticipada.
- **Tiene derecho al acceso oportuno a atención médica sin obstáculos de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Recibir atención médica oportunamente.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto implica el acceso libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades.
 - Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y con su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención urgente y de emergencia cuando lo necesite.** Significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia.
 - Consultar a un proveedor de atención médica urgente 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:
 - Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera que usted pueda comprenderlos y pedir que se hagan cambios o correcciones en ellos.
 - Que su información médica personal se mantenga privada.
- **Tiene derecho a quejarse sobre la atención o los servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar una queja o reclamación contra nosotros o nuestros proveedores.
 - 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 relacionada con esta carta, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-888-794-7268 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana (del 1 de octubre al 31 de marzo), 5 días a la semana, del 1 de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita.

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).

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información,** visite www.SWHMA.com.

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

Si usted tiene una queja o piensa que Senior Whole Health debe cubrir algo que negamos, llame al Departamento de Servicios para Miembros a los números que aparecen en el pie de página de este documento. Usted puede apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas o apelaciones, puede consultar el Capítulo 8, la Evidencia de Cobertura de Senior Whole Health. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health a los números que aparecen en el pie de página de este documento.

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 1-888-794-7268 (TTY 711).
- Envíe su queja por fax al 617-494-5554.
- Escriba a:
Senior Whole Health
Attention: Quality Manager
1075 Main Street, Suite 400
Waltham, MA 02451

Usted debe presentar su queja dentro de los 60 días del evento o incidente.

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 1-888-794-7268 (TTY 711).
- Envíe su queja por fax al 1 (855) 838-7998.
- Escriba a:
Senior Whole Health
Attention: Quality Manager
1075 Main Street, Suite 400
Waltham, MA 02451

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

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.

- Llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Senior Whole Health. Los números de teléfono son los números que aparecen en el pie de página de este documento.
- O comuníquese con el Centro de Atención al Cliente de MassHealth 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 el fraude sospechoso, comuníquese con la Línea directa de Atención Telefónica para Víctimas de Fraude de Senior Whole Health al 1-800-341-4915.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.

Si tiene alguna pregunta, llame a Senior Whole Health al 1-888-794-7268, (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., todos los días, del 1 de octubre al 31 de marzo, y 5 días a la semana Del 1 de abril al 30 de septiembre. Si usted tiene preguntas sobre la salud o la administración de cuidados, tenemos enfermeras disponibles para responder a sus preguntas todos los días, las 24 horas del día, los 7 días a la semana, al 1-888-794-7268 (TTY 711). Las llamadas son gratuitas. **Para obtener más información**, visite www.SWHMA.com.



Senior Whole Health.
BY MOLINA HEALTHCARE

H2224_2022_20348_SB_M

MAH222413SBSP22
210910

