



Resumen de Beneficios 2023

UnitedHealthcare® Senior Care Options (HMO D-SNP)
H2226-001-000

UnitedHealthcare® Senior Care Options NHC (HMO D-SNP)
H2226-003-000

Consulte esta guía para aprovechar las coberturas de medicamentos y servicios de salud que proporciona el plan. Llame a Servicio al Cliente o visite nuestro sitio en Internet para obtener más información sobre el plan.



Número gratuito **1-888-867-5511**, TTY **711**
De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana



es.UHCCommunityPlan.com

**United
Healthcare**
Community Plan

SCO
Senior Care Options
Medicare Advantage



Y0066_SB_H2226_001_000_H2226_003_000_2023_SP_M
UHCSCO_SB_H2226_001_000_H2226_003_000_2023_SP_M

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options (HMO D-SNP) y UnitedHealthcare® Senior Care Options NHC (HMO D-SNP) (UnitedHealthcare® Senior Care Options). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de UnitedHealthcare® Senior Care Options. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la **Evidencia de Cobertura**.

Índice

A. Exenciones de responsabilidad.....	3
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	7
C. Lista de servicios cubiertos	12
D. Beneficios cubiertos fuera de UnitedHealthcare® Senior Care Options.....	24
E. Servicios que no están cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options, Medicare ni el programa MassHealth (Medicaid)	25
F. Sus derechos como miembro del plan.....	26
G. Cómo presentar una queja o una apelación de un servicio denegado.....	28
H. Qué puede hacer si sospecha que se ha cometido fraude	28

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

A. Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Este documento es solo un resumen. Para ver la lista completa de beneficios, lea la **Evidencia de Cobertura**. Si no tiene una **Evidencia de Cobertura**, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options al número que se indica al pie de esta página para solicitar una copia o consúltela en Internet en **es.UHCCommunityPlan.com**.

- UnitedHealthcare® Senior Care Options es un plan de salud que tiene un contrato tanto con Medicare como con el programa MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a sus miembros. Es para personas que tienen MassHealth Standard (Medicaid) y son mayores de 65 años.
- UnitedHealthcare Senior Care Options es un plan de Cuidado Coordinado que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Commonwealth of Massachusetts Medicaid. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare. Este plan es un programa voluntario que está disponible para toda persona mayor de 65 años que califique para MassHealth Standard (Medicaid) y Medicare Original y que no tenga ningún otro seguro de salud integral, excepto Medicare. Si usted tiene MassHealth Standard (Medicaid), pero no califica para Medicare Original, tal vez aún cumpla los requisitos para inscribirse en nuestro plan MassHealth Standard Senior Care Options (SCO) y recibir todos sus beneficios de MassHealth Standard a través de nuestro programa SCO. Para inscribirse, usted debe vivir en nuestra área de servicio.
- Con UnitedHealthcare® Senior Care Options, usted puede recibir sus servicios de Medicare y del programa MassHealth (Medicaid) en un solo plan de salud llamado Senior Care Options. Un administrador o coordinador del cuidado de la salud de UnitedHealthcare® Senior Care Options le ayudará a manejar sus necesidades de cuidado de la salud.
- Los beneficios pueden cambiar el 1 de enero de cada año.
- Es posible que los planes ofrezcan beneficios complementarios además de los beneficios de la Parte C y de la Parte D.
- Si usted desea saber más sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte la versión más reciente del manual “Medicare y Usted”. Véalo por Internet en **es.medicare.gov** o pida una copia por teléfono 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**.
- El Formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando esto ocurra.
- Las primas, los copagos, los coseguros y los deducibles pueden variar según el nivel del programa Ayuda Adicional que recibe. Para obtener información detallada, comuníquese con el plan. Los miembros no tienen gastos de su bolsillo.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

- Usted no está obligado a usar la entrega a domicilio de OptumRx para obtener un suministro de 90 días de sus medicamentos de mantenimiento. Si no ha usado la entrega a domicilio de OptumRx, usted debe aprobar la primera receta que su médico envíe directamente a OptumRx antes de que se pueda surtir. Los nuevos medicamentos con receta que OptumRx envía deberían llegarle en un plazo no mayor de diez días hábiles a partir de la fecha en que se reciba el formulario de pedido completo, y los pedidos de resurtidos deberían llegarle en unos siete días hábiles. Comuníquese con OptumRx en cualquier momento al **1-877-266-4832**, TTY **711**. OptumRx es una compañía afiliada de UnitedHealthcare Insurance Company.
- Esta información está disponible sin costo en otros idiomas. Llame a nuestro número de Servicio al Cliente que se encuentra en la primera página de esta guía.
- La información proporcionada no es una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan. Se pueden aplicar limitaciones y exclusiones.
- Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual **Medicare y Usted**. Contiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, así como respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (<https://es.medicare.gov>) o solicitarlo 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 sobre el programa **MassHealth (Medicaid)**, llame al **1-800-841-2900**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-497-4648**.
- **ATENCIÓN:** Si habla español, chino, vietnamita o ruso, hay servicios de asistencia en otros idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame al **1-888-867-5511 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- **Spanish:** **ATENCIÓN:** Si habla español, chino, vietnamita o ruso, hay servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, a su disposición. Llame al **1-888-867-5511 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratis.
- **Chinese:** 請注意：如果您講西班牙語、中文、越南語或俄羅斯語，可免費向您提供語言協助服務。請致電 1-888-867-5511（聽力語言殘障服務專線 711），每週 7 天，當地時間上午 8 時至晚上 8 時。以上為免付費電話。
- **Vietnamese:** XIN LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Tây Ban Nha, Trung, Việt, hoặc Nga, chúng tôi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi **1-888-867-5511 (TTY 711)**, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương, 7 ngày trong tuần. Cuộc gọi này là miễn phí.
- **Russian:** ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на испанском, китайском, вьетнамском или русском языке, мы можем предложить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по телефону **1-888-867-5511** (линия TTY: **711**), ежедневно с 8 часов утра до 8 часов вечера по местному времени. Звонок бесплатный.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

- Puede obtener este documento sin costo en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- Llame a Servicio al Cliente y pida que se anote en nuestro sistema que desea recibir los materiales del plan en español, en letra grande, braille o en audio a partir de ahora.
- No ofrecemos todos los planes disponibles en su área. Cualquier información que proporcionemos se limita a aquellos planes que ofrecemos en su área. Comuníquese con **es.medicare.gov** o **1-800-MEDICARE** para obtener información sobre todas sus opciones.
- El programa del Defensor del Afiliado (Ombudsman) de Massachusetts ayuda a las personas inscritas en el programa MassHealth (Medicaid) con problemas en el servicio o la facturación. Puede ayudarle a presentar una queja formal o una apelación ante nuestro plan. El programa del Defensor del Afiliado de Cuidado a Largo Plazo (Long Term Care, LTC) ayuda a las personas a obtener información sobre asilos de convalecencia y a resolver problemas entre los asilos de convalecencia y los residentes o sus familiares. Para comunicarse con cualquiera de estos programas, llame al: **1-800-243-4636** (llamada gratuita) de 8 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes (TTY **1-800-872-0166**, debe usar MassRelay al **711** para llamar a este número y se necesita un equipo telefónico especial.) También puede escribirles por correo electrónico a: **info@myombudsman.org** o a su oficina en 25 Kingston St, 4th floor, Boston, MA 02111. La oficina tiene acceso para silla de ruedas. También puede obtener información en su sitio web: **www.myombudsman.org**.
- Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los miembros de UnitedHealthcare Senior Care Options, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro número de Servicio al Cliente o consulte su **Evidencia de Cobertura** para obtener más información, incluso el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.
- La participación en el programa Renew Active® de UnitedHealthcare es voluntaria. Consulte a su médico antes de empezar un programa de ejercicios o de hacer cambios en su estilo de vida o en su rutina de cuidado de la salud. El programa Renew Active incluye una membresía estándar en un programa de acondicionamiento físico y otras ofertas. La membresía en un programa de acondicionamiento físico, el equipo, las clases, los planes de acondicionamiento físico personalizados y los eventos pueden variar según el sitio. Algunos servicios, descuentos, clases, eventos y ofertas de acondicionamiento físico en Internet son proporcionados por compañías afiliadas de UnitedHealthcare Insurance Company o por terceros que no están afiliados a UnitedHealthcare. La participación en estos servicios de terceros está sujeta a la aceptación de sus términos y normas correspondientes. UnitedHealthcare no es responsable de los servicios ni de la información proporcionada por terceros. La información proporcionada a través de estos servicios es para su conocimiento solamente y no sustituye el consejo de un médico. El programa Renew Active varía según el plan o el área. El acceso a la red de gimnasios y centros de acondicionamiento físico puede variar según el sitio y el plan.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

- UnitedHealthcare no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad ni discapacidad en sus programas y actividades relacionados con la salud.
- Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comuniqué con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro del plan de salud, TTY 711, todos los días, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, a su disposición. Llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación.
- ATENÇÃO: Se você fala português, contate o serviço de assistência de idiomas gratuito. Ligue gratuitamente para o número encontrado no seu cartão de identificação.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla contiene preguntas frecuentes (frequently asked questions, FAQ).

Preguntas frecuentes

	Respuestas
¿Qué es un Plan Senior Care Options?	<p>Un Plan Senior Care Options es un plan de salud que tiene un contrato tanto con Medicare como con MassHealth Standard para proporcionar los beneficios de ambos programas a sus miembros. Es para personas mayores de 65 años que tienen la cobertura de Medicare y de MassHealth Standard, y ningún otro seguro de salud integral. Un Plan Senior Care Options es una organización integrada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de Apoyos y Servicios a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS), así como otros proveedores. También cuenta con administradores o coordinadores del cuidado de la salud para ayudarle a manejar la totalidad de sus proveedores, servicios y apoyos. Todos colaboran para proporcionarle el cuidado que usted necesita.</p> <p>Nuestro Plan NHC es para adultos de edad avanzada mayores de 65 años que están inscritos en las Partes A y B de Medicare y en la cobertura de MassHealth Standard, que no tienen ningún otro seguro de salud integral y que viven en una institución o que están en la comunidad, pero reciben servicios de apoyo a domicilio y en la comunidad porque tienen déficits funcionales. Estos servicios permiten que las personas que normalmente califican para un asilo de convalecencia (certificables para asilo de convalecencia) permanezcan de forma segura en su domicilio.</p>

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Preguntas frecuentes

	Respuestas
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y del programa MassHealth (Medicaid) que recibo ahora en UnitedHealthcare® Senior Care Options?	<p>Usted recibirá sus beneficios cubiertos de Medicare y del programa MassHealth (Medicaid) directamente de UnitedHealthcare® Senior Care Options. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudará a determinar los servicios que satisfagan mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que usted recibe actualmente pueden cambiar. Es posible que también reciba otros beneficios de la misma manera que ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios para el Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscriba en UnitedHealthcare® Senior Care Options, usted y su equipo de cuidado de la salud trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Cuidado Individualizado que satisfaga sus necesidades de salud y de apoyo, y que refleje sus preferencias y metas personales.</p> <p>Si está tomando medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que UnitedHealthcare® Senior Care Options normalmente no cubre, usted podrá obtener un suministro temporal y le ayudaremos a cambiar su medicamento por otro o a obtener una excepción para que UnitedHealthcare® Senior Care Options cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente a los números que se indican al pie de esta página.</p>

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com**.

Preguntas frecuentes

	Respuestas
¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora?	<p>Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de cuidado de la salud) trabajan con UnitedHealthcare® Senior Care Options y tienen un contrato con nosotros, usted puede seguir usándoles.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan a los miembros de nuestro plan y prestan los servicios que cubre nuestro plan. Usted debe usar los proveedores que estén dentro de la red de UnitedHealthcare® Senior Care Options. Si usa proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague esos servicios o medicamentos.• Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, puede usar proveedores fuera del plan UnitedHealthcare® Senior Care Options. <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame a Servicio al Cliente o lea el Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare® Senior Care Options en el sitio web del plan en es.UHCCommunityPlan.com.</p> <p>Si es nuevo en UnitedHealthcare® Senior Care Options, colaboraremos con usted para desarrollar un Plan de Cuidado Individualizado que satisfaga sus necesidades.</p>
¿Qué es un administrador o coordinador del cuidado de la salud de UnitedHealthcare® Senior Care Options?	<p>Un administrador o coordinador del cuidado de la salud de UnitedHealthcare® Senior Care Options es la principal persona con la que usted debe comunicarse. Esta persona le ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesita.</p>

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Preguntas frecuentes

	Respuestas
¿Qué son los Apoyos y Servicios a Largo Plazo (LTSS)?	Los Apoyos y Servicios a Largo Plazo son servicios que ayudan a las personas que necesitan asistencia para hacer tareas cotidianas como bañarse, vestirse, preparar comidas y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se prestan en su domicilio o en su comunidad, pero también se podrían prestar en un asilo de convalecencia o un hospital.
¿Qué es un Coordinador de Servicios de Apoyo Geriátrico (GSSC)?	Un Coordinador de Servicios de Apoyo Geriátrico (Geriatric Services Supports Coordinator, GSSC) de UnitedHealthcare® Senior Care Options es la persona con la que usted se comunica, que integra su equipo de cuidado de la salud y que es experta en apoyos y servicios a domicilio y en la comunidad. Esta persona le ayuda a recibir servicios que le permiten vivir de forma independiente en su domicilio.
¿Qué puedo hacer si necesito un servicio, pero nadie de la red de UnitedHealthcare® Senior Care Options puede prestarlo?	Los proveedores de nuestra red prestarán la mayoría de los servicios. Si usted necesita un servicio que no se puede prestar dentro de nuestra red, UnitedHealthcare® Senior Care Options pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible UnitedHealthcare® Senior Care Options?	El área de servicio de este plan incluye: los condados de Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester, Massachusetts. Usted debe vivir en una de estas áreas para poder inscribirse en el plan.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

Preguntas frecuentes

	Respuestas
¿Qué es una preautorización?	<p>Preautorización se refiere a una aprobación de UnitedHealthcare® Senior Care Options para obtener servicios fuera de nuestra red o para recibir servicios que no están cubiertos de rutina por nuestra red, antes de recibir los servicios. Si usted o su proveedor no obtienen la preautorización, es posible que UnitedHealthcare® Senior Care Options no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento.</p> <p>Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, no es necesario que obtenga una preautorización primero. UnitedHealthcare® Senior Care Options puede proporcionarles a usted o su proveedor una lista de los servicios o procedimientos que requieren que usted obtenga la preautorización de UnitedHealthcare® Senior Care Options antes de que se preste el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere o no una preautorización para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicio al Cliente a los números que se indican al pie de esta página para recibir ayuda.</p>
¿Debo pagar una cantidad mensual (también llamada una prima) en UnitedHealthcare® Senior Care Options?	No. Dado que usted tiene el programa MassHealth (Medicaid), no tendrá que pagar ninguna prima mensual, ni siquiera la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Debo pagar un deducible como miembro de UnitedHealthcare® Senior Care Options?	No. Usted no tiene que pagar deducibles en UnitedHealthcare® Senior Care Options.
¿Cuál es el máximo de gastos de mi bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de UnitedHealthcare® Senior Care Options?	En UnitedHealthcare® Senior Care Options, no hay ningún costo compartido por servicios médicos; por lo tanto, los gastos de su bolsillo anuales serán de \$0.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCommunityPlan.com.

C. Lista de servicios cubiertos

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

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita cuidado hospitalario	Estadía en el hospital	\$0	Su proveedor tendrá que obtener una preautorización para los servicios.
	Cuidado de un médico o un cirujano	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluso observación	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios de un centro de cirugía ambulatoria (ASC)	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCommunityPlan.com.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted desea consultar a un médico	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Cuidado de especialistas	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Visitas de bienestar, como un examen médico	\$0	Los exámenes médicos de rutina se limitan a uno por cada año calendario.
	Cuidado para prevenir enfermedades, como vacunas antigripales y contra la COVID-19, y pruebas de detección del cáncer	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	“Bienvenido a Medicare” (visita preventiva solo por única vez)	\$0	Con cobertura solamente dentro de los primeros 12 meses en los que tiene la Parte B de Medicare.
Usted necesita cuidado de emergencia	Servicios recibidos en la sala de emergencias	\$0	La cobertura disponible es mundial. Usted paga \$0 como miembro del Programa Senior Care Options. Puede usar cualquier sala de emergencias, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de autorización.
	Cuidado de urgencia	\$0	La cobertura disponible es mundial. Usted paga \$0 como miembro del Programa Senior Care Options. Puede usar cualquier centro de cuidado de urgencia, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de autorización.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita exámenes médicos	Servicios de radiodiagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías axiales computarizadas [CAT] o imágenes por resonancia magnética [MRI])	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted necesita servicios para la audición	Exámenes de la audición	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios. Los exámenes de audición de rutina no requieren autorización.
	Aparatos auditivos	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted necesita cuidado dental	Exámenes dentales y cuidado preventivo	\$0	Se limitan a una visita cada seis meses.
	Cuidado dental restaurativo y de emergencia	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita cuidado de la vista	Exámenes de la vista	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios. Los exámenes de la vista de rutina no requieren autorización.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	El plan paga hasta \$300 cada año para marcos o lentes de contacto a través de UnitedHealthcare Vision. Los lentes estándar monofocales, bifocales, trifocales o progresivos están cubiertos en su totalidad. Los artículos para la vista con entrega a domicilio están disponibles a través de UnitedHealthcare Vision (solo productos selectos).
	Otro cuidado de la vista	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted tiene una condición de salud del comportamiento	Servicios para la salud del comportamiento	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Cuidado para pacientes hospitalizados y ambulatorios, y servicios en la comunidad para personas que necesitan cuidado de la salud del comportamiento	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted tiene un trastorno por consumo de sustancias	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted necesita un lugar para vivir con personas que le ayuden	Cuidado de enfermería especializada	\$0	Hasta 100 días por cada año calendario. Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Cuidado en un asilo de convalecencia	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Cuidado tutelar de adultos y cuidado tutelar de adultos en grupo	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted necesita terapia después de un derrame cerebral o un accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita ayuda para acceder a servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Se requiere una autorización para el transporte en ambulancia terrestre y aérea, cubierto por Medicare, que no es de emergencia.
	Transporte de emergencia	\$0	Disponible en todo el mundo y en los Estados Unidos y sus territorios sin autorización.
	Transporte a citas y servicios médicos	\$0	Viajes en una sola dirección ilimitados desde o hacia citas relacionadas con el cuidado médico aprobadas y la farmacia en Commonwealth of Massachusetts. El transporte fuera del estado requiere preautorización. Es necesario hacer reservas. Servicio prestado por ModivCare®.
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa en la página siguiente)	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados en el consultorio médico, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos. Para obtener más información sobre estos medicamentos, lea la Evidencia de Cobertura .

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)	Medicamentos genéricos (no de marca)	\$0	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare® Senior Care Options.</p> <p>En farmacias minoristas o farmacias de pedidos por correo, puede obtener suministros extendidos de días sin costo adicional para usted.</p>
	Medicamentos de marca	\$0	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare® Senior Care Options.</p> <p>En farmacias minoristas o farmacias de pedidos por correo, puede obtener suministros extendidos de días sin costo adicional para usted.</p>
	Medicamentos sin receta (OTC)	\$0	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare® Senior Care Options.</p>

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud	Servicios para la rehabilitación	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Equipo médico para cuidado a domicilio	\$0	Se requiere preautorización para cierto equipo médico. Consulte a su administrador o coordinador del cuidado de la salud para determinar si se requiere preautorización.
	Servicios de diálisis	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
Usted necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Seis visitas de cuidado de los pies de rutina y todas las visitas que sean médicamente necesarias. Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios de ortesis	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
<p>Usted necesita equipo médico duradero (DME)</p> <p>Nota: Esta no es una lista completa de los equipos médicos duraderos (durable medical equipment, DME) cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicio al Cliente o consulte el Capítulo 4 de la Evidencia de Cobertura.</p>	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Se requiere preautorización para cierto equipo médico. Consulte a su administrador o coordinador del cuidado de la salud para determinar si se requiere preautorización.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Equipos de oxígeno y suministros	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Usted necesita ayuda para vivir en su domicilio	Servicios de asistencia médica a domicilio	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios domésticos, como limpieza o administración de la casa	\$0	Se requiere preautorización para ciertos servicios a domicilio. Consulte a su administrador o coordinador del cuidado de la salud para determinar si se requiere preautorización.
	Servicios de salud diurnos para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Usted debe obtener una preautorización de su plan de salud.
	Servicios para la habilitación diurnos	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios para ayudarlo a vivir solo (servicios de cuidado de asistencia médica a domicilio o servicios de un asistente para el cuidado personal)	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios quiroprácticos	\$0	Hasta 20 visitas sin autorización
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Cubrimos solamente las marcas Accu-Chek® y OneTouch®. Los medidores de glucosa cubiertos incluyen: OneTouch Verio Flex®, OneTouch Verio Reflect®, OneTouch® Verio, OneTouch®Ultra 2, Accu-Chek® Guide Me y Accu-Chek® Guide. Tiras para medir la glucosa: OneTouch Verio®, OneTouch Ultra®, Accu-Chek® Guide, Accu-Chek® Aviva Plus y Accu-Chek® SmartView. Su plan no cubre otras marcas. Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para algunos servicios.
	Programa de acondicionamiento físico	\$0	Renew Active® incluye una membresía gratuita a un gimnasio en un sitio que usted elige de nuestra red nacional, más un plan de acondicionamiento físico personalizado, clases de acondicionamiento físico en Internet y desafíos de agudeza mental.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [es.UHCCommunityPlan.com](https://www.uhccommunityplan.com).

Problema o necesidad de salud

	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)	Tarjeta para productos de venta sin receta (OTC)	\$0	\$125 de crédito cada mes para pagar alimentos, productos de venta sin receta y ciertas facturas de servicios públicos cubiertos
	Servicios para prótesis	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Radioterapia	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Servicios para ayudarlo a manejar su enfermedad	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
	Visitas virtuales médicas	\$0	Consulte a proveedores de telesalud de la red, mediante su computadora, teléfono celular o tableta.
	Visitas virtuales relacionadas con la salud del comportamiento	\$0	Consulte a proveedores de telesalud de la red, mediante su computadora, teléfono celular o tableta.

El resumen de beneficios anterior se ofrece únicamente con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer la **Evidencia de Cobertura** de UnitedHealthcare® Senior Care Options. Si no tiene una **Evidencia de Cobertura**, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options al número que se indica al pie de esta página para obtener una. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options o visitar [es.UHCCommunityPlan.com](https://www.uhc.com/communityplan).

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [es.UHCCommunityPlan.com](https://www.uhc.com/communityplan).

D. Beneficios cubiertos fuera de UnitedHealthcare® Senior Care Options

Hay algunos servicios que usted puede recibir que no están cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options, pero que están cubiertos por Medicare o el programa MassHealth (Medicaid). Esta no es una lista completa. Para saber de estos servicios, llame a Servicio al Cliente al número que se indica al pie de esta página.

Otros servicios cubiertos por Medicare o el programa MassHealth (Medicaid)

	Sus Costos
Ciertos servicios para cuidados paliativos cubiertos fuera de UnitedHealthcare® Senior Care Options (Si solamente tiene MassHealth Standard, usted será responsable de los costos, a menos que el centro de cuidados paliativos tenga contrato con UnitedHealthcare.)	\$0
Rehabilitación psicosocial	Para obtener más información, llame al programa MassHealth (Medicaid).
Administración de casos dirigida a grupos específicos	Para obtener más información, llame al programa MassHealth (Medicaid).
Habitación y comida en casa de reposo	Llame al Departamento de Ayuda para la Transición para obtener más información.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

E. Servicios que no están cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options, Medicare ni el programa MassHealth (Medicaid)

Esta no es una lista completa. Para saber de otros servicios excluidos, llame a Servicio al Cliente al número que se indica al pie de esta página.

Servicios que no están cubiertos por UnitedHealthcare® Senior Care Options, Medicare ni el programa MassHealth (Medicaid)

Ningún cuidado médico, excepto servicios para emergencias o requeridos de urgencia, recibido fuera de los Estados Unidos y sus territorios	Cirugía estética u otros procedimientos estéticos, salvo cuando sean necesarios debido a una lesión causada por un accidente o para mejorar una parte del cuerpo deformada. Sin embargo, el plan cubrirá la reconstrucción de un seno después de una mastectomía y el tratamiento del otro seno con el fin de lograr un aspecto simétrico.
Histerectomía, ligadura de trompas o vasectomía electivas, si la indicación primaria para estos procedimientos es la esterilización. Reversión de procedimientos de esterilización, dispositivos de erección peneana por vacío o suministros anticonceptivos sin receta.	Servicios o procedimientos para mejoras electivas o voluntarias (que incluyen pérdida de peso, crecimiento del cabello, función sexual, rendimiento deportivo, fines estéticos, contra el envejecimiento y para el rendimiento mental), a menos que sean médicamente necesarios
Equipos o suministros que acondicionen el aire y otros equipos que no sean principalmente médicos	Tratamientos médicos y quirúrgicos, artículos y medicamentos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare, por un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que no están generalmente aceptados por la comunidad médica.
Vacunas para viajes al extranjero	Servicios de naturopatía (que usan tratamientos alternativos o naturales)
Artículos personales en su habitación en un hospital o en un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor	Habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesaria
Servicios que no se consideran razonables ni médicamente necesarios, según las normas de Medicare Original, a menos que los cubra el programa MassHealth (Medicaid)	Tratamiento quirúrgico de la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de UnitedHealthcare® Senior Care Options, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin estar sujeto a represalias. También puede hacer valer estos derechos sin perder sus servicios para el cuidado de la salud. Le proporcionaremos información sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la **Evidencia de Cobertura**. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho a ser tratado de manera justa, con respeto y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir los servicios cubiertos independientemente de su condición médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, historial médico, discapacidad (incluidas las limitaciones mentales), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin cargo
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre el cuidado de su salud.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debería estar en un formato que usted pueda comprender. 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 no tienen gastos de su bolsillo)
 - Nombres de proveedores de cuidado de la salud
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su cuidado, incluso a rehusarse a recibir tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de cuidado primario (primary care provider, PCP) y cambiarle en cualquier momento del año
 - Consultar a un proveedor de cuidado de la salud de la mujer sin una referencia
 - Recibir sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de cuánto cuesten o de que estén o no cubiertas
 - Rehusarse al tratamiento, aunque su proveedor de cuidado de la salud le aconseje lo contrario
 - Dejar de tomar medicamentos, aunque su proveedor de cuidado de la salud le aconseje lo contrario
 - Pedir una segunda opinión. UnitedHealthcare® Senior Care Options pagará el costo de su visita de segunda opinión
 - Dar a conocer sus deseos sobre el cuidado de la salud en instrucciones por anticipado

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com**.

- **Usted tiene derecho a tener acceso oportuno al cuidado, sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir cuidado médico oportunamente
 - Tener libre acceso al consultorio de un proveedor de cuidado de la salud. Esto significa el acceso sin obstáculos para las personas con discapacidades, según la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades
 - Contar con la ayuda de intérpretes para comunicarse con sus proveedores de cuidado de la salud y su plan de salud
- **Usted tiene derecho a buscar cuidado de urgencia y de emergencia cuando lo necesite.** Esto significa que tiene derecho a:
 - Recibir servicios para emergencias sin preautorización en una emergencia
 - Consultar a un proveedor de cuidado de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Pedir y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que usted pueda comprender, y pedir que se modifiquen o corrijan sus registros
 - Que se mantenga la privacidad de su información de salud personal
- **Usted tiene derecho a presentar quejas sobre su cuidado o sus servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o una queja formal contra nosotros o nuestros proveedores
 - Solicitar una audiencia imparcial estatal
 - Recibir una explicación detallada del motivo por el que se denegaron los servicios

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la **Evidencia de Cobertura**. Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options al número que se indica al pie de esta página.

También puede llamar al programa My Ombudsman al **1-800-243-4636** (o usar MassRelay al **711** para llamar al **1-800-872-0166** o videoteléfono [Videophone, VP] **339-224-6831**).

Aviso de Recuperación del Patrimonio: El programa MassHealth está obligado por la ley federal a recuperar dinero del patrimonio de ciertos miembros del programa MassHealth que son mayores de 55 años y de aquellos de cualquier edad que reciben cuidado a largo plazo en un asilo de convalecencia u otra institución médica. Para obtener más información sobre la recuperación del patrimonio que realiza el programa MassHealth, visite mass.gov/estaterecovery.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

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

Si tiene una queja o cree que UnitedHealthcare® Senior Care Options debería cubrir algo que denegamos, llame al número que se indica al pie de la página. Tal vez podría apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre las quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 8 de la **Evidencia de Cobertura**. También puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options.

Para presentar quejas, quejas formales o apelaciones médicas:

UnitedHealthcare Community Plan
Attn: Complaint and Appeals Department
P.O. Box 6103
MS CA124-0187
Cypress, CA 90630-0023

Para presentar quejas, quejas formales, apelaciones por medicamentos de la Parte D o del programa MassHealth (Medicaid):

UnitedHealthcare Community Plan
Attn: Part D/MassHealth Appeals
P.O. Box 6103
MS CA124-0197
Cypress, CA 90630-0023

H. Qué puede hacer si sospecha que se ha cometido fraude

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de cuidado de la salud que prestan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que haya algunos que no lo sean.

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

- Llámenos a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options. Los números de teléfono se encuentran en la portada de este resumen.
- O bien, llame a Servicio al Cliente del programa MassHealth (Medicaid) al **1-800-841-2900**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1-800-497-4648**.
- O llame a Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1-877-486-2048**. Puede llamar a estos números gratuitos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare® Senior Care Options al **1-888-867-5511** y TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de ID de miembro de UnitedHealthcare, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare® Senior Care Options:



Llame al **1-888-867-5511**

Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Servicio al Cliente también tiene servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.

TTY 711

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

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP). Siga las instrucciones de su proveedor de cuidado primario para recibir cuidado cuando el consultorio está cerrado.
- Si el consultorio de su proveedor de cuidado primario está cerrado, también puede llamar a la Línea de Acceso a Servicios de Salud. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo recibir cuidado. (Ejemplo: cuidado de urgencia, sala de emergencias). Los números de la Línea de Acceso a Servicios de Salud son:



Llame al **1-888-867-5511**

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana. UnitedHealthcare® Senior Care Options también tiene servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.

TTY 711

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

Si necesita cuidado de la salud del comportamiento inmediatamente, comuníquese con la Línea de Crisis de Salud del Comportamiento:



Llame al **1-888-867-5511**

Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana. UnitedHealthcare® Senior Care Options también tiene servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.

TTY 711

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