

Conéctese con una cobertura que se preocupa por usted



Su kit de preinscripción de 2027

CCA One Care (HMO D-SNP)



Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y los servicios cubiertos por Commonwealth Care Alliance® One Care (HMO D-SNP) (CCA One Care). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante y un resumen de los beneficios y los servicios ofrecidos, así como información sobre sus derechos como miembro de CCA One Care. Los términos clave y sus definiciones aparecen ordenados alfabéticamente en el último capítulo del *Manual para los miembros*, también denominado Evidencia de Cobertura o EOC.

Índice

A. Descargos de responsabilidad	3
B. Preguntas frecuentes (PF).....	5
C. Lista de servicios cubiertos	13
D. Beneficios cubiertos por fuera de CCA One Care	31
E. Servicios que CCA One Care, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren	32
F. Sus derechos como miembro del plan	33
G. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio denegado	36
H. Qué debe hacer en caso de una sospecha de fraude	37
I. Qué debe hacer si desea ayuda independiente con una queja o una inquietud	37

H1486_MA-SNP-C-5096875a_M-SPA



Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

2

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por CCA One Care para 2027. Esto es solo un resumen. Lea el *Manual para los miembros* para conocer la lista completa de beneficios. Para obtener el *Manual para los miembros*, llame a Servicios para los miembros al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. También puede encontrarlo en línea en **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

- ❖ CCA One Care (HMO D-SNP) es un Plan de necesidades especiales de doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) que tiene un contrato con Medicare y con MassHealth (Medicaid) para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato del plan con Medicare.
- ❖ Conforme a CCA One Care, usted puede obtener sus servicios de Medicare y de MassHealth (Medicaid) en un plan de salud denominado plan One Care. Un coordinador de atención de CCA lo ayudará a administrar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios es un breve resumen, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el *Manual para los miembros*.
- ❖ Información sobre la recuperación del patrimonio: La ley federal requiere que MassHealth (Medicaid) recupere dinero de los patrimonios de ciertos miembros de MassHealth (Medicaid) que tengan 55 años de edad o más, y que tengan cualquier edad y estén recibiendo atención a largo plazo en un centro de cuidados u otra institución médica. Para obtener más información sobre la recuperación de patrimonio de MassHealth (Medicaid), visite www.mass.gov/estaterecovery.
- ❖ Para obtener más información sobre Medicare, puede leer el manual *Medicare & You (Medicare y Usted)*. Contiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.



- ❖ Para obtener más información sobre MassHealth (Medicaid), puede comunicarse con la Oficina del Defensor (Office of the Ombudsman) por teléfono al 1-855-781-9898 (número gratuito), los usuarios de videoteléfono (VP) pueden llamar al (339) 224-6831, de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m.
- ❖ Contamos con un servicio de interpretación para responder cualquier pregunta que pudiera tener sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para acceder a un intérprete, solo llámenos al 1-866-610-2273 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. Alguien que hable su idioma podrá ayudarlo. Este servicio es gratuito.
- ❖ **Puede obtener de forma gratuita este documento en otros formatos, como tamaño de letra grande, braille o audio. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita.**
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicios para los miembros al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita.
- ❖ ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **866-610-2273 (TTY 711)**. La llamada es gratuita.
- ❖ Este documento está disponible de manera gratuita en otros idiomas.
- ❖ Mantendremos su solicitud de formatos alternativos e idioma especial que figura en los registros para futuros envíos de correspondencia. Comuníquese con Servicios para los miembros para cambiar su solicitud de formato y/o idioma preferido.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

B. Preguntas frecuentes (PF)

La siguiente tabla incluye las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Plan One Care? (continúa en la página siguiente)	One Care es un programa de atención administrada que combina los beneficios de MassHealth (Medicaid) y de Medicare en un solo plan, con una tarjeta y un equipo de atención médica para personas de 21 a 64 años en el momento de la inscripción. Con One Care, usted tendrá un coordinador de atención que le ayudará a administrar su atención, mantenerse saludable y acceder a los servicios que necesita. Por lo general, las personas elegibles para One Care no tienen primas mensuales o estas son bajas, no tienen copagos y tienen pocos o ningún costo que pagan de su bolsillo para la mayoría de los servicios cubiertos. One Care cubre atención médica, servicios de salud conductual y medicamentos con receta, así como apoyo con sus objetivos de recuperación, tareas cotidianas y vida independiente. CCA One Care es un Plan One Care que proporciona los beneficios de MassHealth (Medicaid) y de Medicare a las personas inscritas en el programa One Care. Proporciona una red de médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención, Servicios y apoyos de atención a largo plazo (Long-Term Services and Support, LTSS) para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos ellos trabajan juntos para proporcionarle la atención que usted necesita. A través de One Care, los miembros tienen acceso a beneficios médicos y de medicamentos sin costo para ellos. Los miembros deben tener entre 21 y 64 años de edad en el momento de la inscripción y ser elegibles para

 Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información, visite CommonwealthCareAlliance.org/MA.**

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Plan One Care? (continúa de la página anterior)	MassHealth Standard o MassHealth CommonHealth, además de ser elegibles para Medicare, a fin de inscribirse en el plan. Además, los miembros deben vivir dentro de nuestra área de servicio.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y de MassHealth (Medicaid) que recibo ahora en CCA One Care?	Usted recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y de MassHealth (Medicaid) directamente a través de CCA One Care. Usted trabajará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios podrán satisfacer mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que usted recibe actualmente podrían cambiar en función de sus necesidades y de la evaluación de su equipo de atención médica y su médico. También puede recibir otros beneficios por fuera de su plan de salud de la misma manera que los recibe ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Conductual (Department of Behavioral Health) o el Departamento de Servicios para Personas con Discapacidades del Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS). Cuando se inscriba en CCA One Care, usted y su equipo de atención médica trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades de salud y apoyo, en el cual se reflejen sus objetivos y sus preferencias personales.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y de MassHealth (Medicaid) que recibo ahora en CCA One Care?	Si está tomando algún medicamento de la Parte D de Medicare que CCA One Care normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que CCA One Care cubra su medicamento, si es médicamente necesario. Para todos los demás servicios, usted puede seguir utilizando sus médicos y recibiendo sus servicios actuales durante 90 días o hasta que se haya completado su evaluación y plan de atención. Para obtener más información, llame a Servicios para los miembros al número que figura al final de la página.
¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora? (continúa en la página siguiente)	Este suele ser el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con CCA One Care y tienen un contrato con nosotros, usted puede seguir recibiendo atención a través de ellos. • Los proveedores que tienen un contrato con nosotros son “proveedores dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Esto significa que aceptan miembros de nuestro plan y brindan los servicios cubiertos por nuestro plan. Usted debe utilizar los proveedores de la red de CCA One Care. Si utiliza proveedores o farmacias que no están dentro de nuestra red, es posible que el plan no pague estos servicios o medicamentos.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora? (continúa de la página anterior)	• Si necesita atención de urgencia o atención de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan CCA One Care. • Si actualmente está recibiendo tratamiento a través de un proveedor que está fuera de la red de CCA One Care, o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de CCA One Care, llame a Servicios para los miembros al número que figura al final de la página para consultar sobre la posibilidad de mantener esa conexión. Para averiguar si sus proveedores forman parte de la red del plan, llame a Servicios para los miembros al número que figura al final de la página o consulte el Directorio de proveedores y de farmacias de CCA One Care en el sitio web del plan en CommonwealthCareAlliance.org/MA. Los proveedores fuera de la red / no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los miembros del Plan, excepto en situaciones de emergencia. Llame a Servicios para los miembros o consulte su Manual para los miembros para obtener más información, incluidos los costos compartidos que se aplican a los servicios fuera de la red. Si CCA One Care es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un coordinador de atención de CCA One Care?	Un coordinador de atención de CCA One Care es la persona principal con quien usted se comunicará. Esta persona le ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesita.
¿Qué son los Servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS)?	Los Servicios y apoyos de atención a largo plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS) son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas, como bañarse, usar el baño, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en un centro de cuidados o en un hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia podrían administrar estos servicios, y su coordinador de atención o equipo de atención médica trabajarán con esa agencia.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de CCA One Care puede proporcionarlo?	La mayoría de los servicios serán proporcionados por proveedores de nuestra red. Si necesita un servicio que no puede proporcionarse dentro de nuestra red, CCA One Care pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible CCA One Care?	El área de servicio de este plan incluye: los condados de Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester, Massachusetts. Usted debe vivir en una de estas áreas para unirse al plan.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es una autorización previa?	Autorización previa significa una aprobación de CCA One Care para solicitar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que habitualmente no están cubiertos por nuestra red antes de que usted reciba dichos servicios. CCA One Care podría no cubrir el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si usted no obtiene una autorización previa. Si usted necesita atención de urgencia o atención de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que obtenga primero una autorización previa. CCA One Care puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren que usted obtenga una autorización previa de CCA One Care antes de que se preste el servicio. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual para los miembros</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 del <i>Manual para los miembros</i> para obtener información sobre qué servicios requieren autorización previa. Si tiene preguntas sobre si se requiere una autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios para los miembros al número que figura al final de esta página para obtener ayuda.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Pago un monto mensual (también denominado prima) en virtud de CCA One Care?	La mayoría de los miembros no tendrá que pagar primas mensuales, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura médica. Algunos miembros de MassHealth (Medicaid) CommonHealth con ingresos más altos podrían tener que pagar primas de la Parte B de Medicare. Además, si usted paga una prima a MassHealth (Medicaid) por CommonHealth, debe seguir pagando la prima a MassHealth (Medicaid) para mantener su cobertura. Para obtener más información, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900, o al 711 para las personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar.
¿Pago un deducible como miembro de CCA One Care?	No. Usted no paga deducibles en CCA One Care.
¿Cuál es el monto máximo que pagaré de mi bolsillo por servicios médicos como miembro de CCA One Care?	No hay un costo compartido por los servicios médicos en CCA One Care, por lo tanto, los costos anuales que pagará de su bolsillo serán de \$0.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Coordinador de apoyos a largo plazo (Long-Term Supports, LTS)?	Un coordinador de LTS de CCA One Care es una persona con la que puede comunicarse y que forma parte de su equipo de atención médica, y que es experta en servicios y apoyos a largo plazo y/o servicios de recuperación. Esta persona le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir de manera independiente en su hogar. Informe a su coordinador de atención si está interesado en una remisión a un coordinador de LTS.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es un breve resumen de los servicios que usted podría necesitar, sus costos y las normas sobre los beneficios.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continúa en la página siguiente)	Hospitalización	\$0	Excepto en el caso de una emergencia, su proveedor de atención médica debe informar al plan sobre su admisión en un hospital. Se requiere autorización previa excepto en caso de admisiones de emergencia o por consumo de sustancias para pacientes internados.
	Servicios hospitalarios para pacientes externos, incluida la observación	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continúa de la página anterior)	Atención de un médico o cirujano	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Usted desea un médico (continúa en la página siguiente)	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Atención para ayudar a prevenir enfermedades, como vacunas antigripales y pruebas de detección de cáncer	\$0	
	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	
	“Bienvenido a Medicare” (consulta preventiva por única vez solamente)	\$0	
	Atención de un especialista	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Usted desea un médico (continúa de la página anterior)	Transporte a un consultorio médico	\$0	Puede acceder a traslados a citas médicas cubiertas (que no sean de emergencia) de hasta 50 millas cada tramo en taxi, servicios de viaje compartido, autobús / metro o furgoneta. • Tiene que programar su viaje con 72 horas de anticipación. • Debe usar la compañía de transporte aprobada por el plan. Se requiere autorización previa para los traslados de más de 50 millas.
Necesita atención de emergencia (continúa en la página siguiente)	Servicios de sala de emergencias	\$0	Los servicios de sala de emergencias se proporcionan tanto dentro como fuera de la red. NO se requiere autorización previa.
	Atención de urgencia	\$0	Los servicios de atención de urgencia se proporcionan tanto dentro como fuera de la red.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia (continúa de la página anterior)			NO se requiere autorización previa.
Necesita pruebas médicas	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de diagnóstico por imágenes, como tomografía axial computarizada (CAT Scan) o imagen por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI))	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Pruebas de detección, como pruebas para detectar cáncer	\$0	
	Exámenes auditivos	\$0	Debe usar un proveedor del plan CCA para los servicios auditivos que no sean de rutina.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita servicios auditivos / de la audición			Debe usar un proveedor de NationsHearing para los servicios auditivos de rutina.
	Audífonos	\$0	Puede obtener 1 audífono para cada oído cada 60 meses, hasta \$500 de cobertura. Debe usar un proveedor de NationsHearing para obtener sus audífonos. Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Necesita atención dental (continúa en la página siguiente)	Chequeos dentales y atención preventiva	\$0	Debe usar un proveedor dental de la red de CCA. Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Atención dental de restauración y de emergencia	\$0	Periodoncia: Las limpiezas profundas están cubiertas 1 vez cada 24 meses y las consultas de mantenimiento están cubiertas 1 vez cada 3 meses por año calendario. La cirugía de encías podría estar cubierta, si es

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención dental (continúa de la página anterior)	Atención dental de restauración y de emergencia	\$0	médicamente necesaria, con una autorización previa aprobada. Prostodoncia: Las dentaduras postizas completas y parciales están cubiertas 1 cada 60 meses sin autorización previa. Puede requerirse autorización previa para servicios adicionales. Cirugía oral y maxilofacial: Las extracciones (simples y quirúrgicas) están cubiertas una vez por diente en la vida sin autorización previa. Las extracciones de dientes retenidos están cubiertas si son médicamente necesarias; se requiere autorización previa. Las biopsias, las cirugías de tejido blando y los injertos óseos están cubiertos si son médicamente necesarios; se requiere autorización previa. Es posible que se apliquen otras normas y limitaciones. Debe usar a un proveedor dental de la red CCA para todos los servicios dentales.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención dental (continúa de la página anterior)			Para obtener más información, llame a Servicios para los miembros. Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Necesita atención de la vista (continúa en la página siguiente)	Exámenes de la vista	\$0	Debe recibir servicios de rutina de proveedores de la red de proveedores de EyeMed, y servicios que no sean de rutina de proveedores de la red de proveedores de CCA.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Anteojos con lentes estándar o lentes de contacto cubiertos una vez cada dos (2) años. Asignación de \$75 para marcos o lentes de contacto cubiertos cada dos (2) años.
	Otra atención de la vista	\$0	Los servicios incluyen: • Exámenes de la vista integrales • Entrenamiento de la vista • Una prueba de detección de glaucoma cada año para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de la vista (continúa de la página anterior)			Una prueba de detección de retinopatía diabética por año para las personas con diabetes
Necesita servicios de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Atención para pacientes internados y pacientes externos y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud conductual	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Necesita servicios por trastorno por consumo de sustancias	Servicios por trastorno por consumo de sustancias	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo	Servicios de atención de enfermería especializada	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Atención en un centro de cuidados	\$0	Si MassHealth (Medicaid) determina que usted tiene un Monto pagado por el paciente (Patient Paid Amount, PPA) mensual por su cuidado asistencial, usted es responsable de estos pagos. Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Acogida temporal para adultos y acogida temporal grupal para adultos Acogida temporal	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o un accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para trasladarse a los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Transporte de emergencia	\$0	
	Transporte a citas médicas y servicios médicos	\$0	El plan cubre el transporte a las citas médicas cubiertas que usted necesite por razones médicas que no sean emergencias, hasta 50 millas cada tramo, en taxi y vehículo para traslado de personas en silla de ruedas. Los miembros deben reservar los traslados por adelantado y usar el proveedor de transporte aprobado por el plan para acceder a este beneficio. Se requiere autorización previa para los traslados de más de 50 millas.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos proporcionados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer y algunos medicamentos que se usan con ciertos equipos médicos. Lea el <i>Manual para los miembros</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Podríamos requerir que primero pruebe un medicamento diferente antes de que aceptemos cubrir el medicamento que usted solicita. Esto se conoce como Tratamiento escalonado. Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare	\$0 por un suministro para 31 días	Es posible que haya limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de CCA One Care para obtener más información.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa de la página anterior)	Los medicamentos que figuran en el Formulario de CCA tienen \$0 de copago. Esto también incluye los medicamentos de venta libre (Over-the-Counter, OTC) que figuran en la lista de MassHealth.		La mayoría de los medicamentos de la Parte D de Medicare están disponibles para un suministro para 102 días a través de los servicios de pedido por correo o en una farmacia minorista. Los medicamentos especializados están disponibles para un suministro para 31 días a través de los servicios de pedido por correo, en una farmacia minorista o en una farmacia especializada. Su costo es \$0. Es posible que se apliquen límites de cantidad y/o Tratamiento escalonado. Se requiere autorización previa para algunos servicios

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Equipo médico para atención a domicilio	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios de diálisis	\$0	
	Salud sexual / planificación familiar	\$0	
	Servicios de enfermera partera	\$0	
	Servicios de aborto	\$0	

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	
	Servicios de órtesis	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
Usted necesita equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) Nota: Esta no es una lista completa del DME cubierto. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios para los miembros o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual para los miembros</i> .	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Nebulizadores	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Equipo y suministros de oxígeno	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar	Servicios de atención médica a domicilio	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios de salud diurnos para adultos	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios de habilitación diurna	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios para ayudarlo a vivir solo (servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Acogida temporal para adultos	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios
	Acogida temporal grupal para adultos	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios de quiropráctica	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios y suministros para la diabetes	\$0	Los servicios y suministros para la diabetes se limitan a fabricantes específicos: Glucómetros: • Accu-Chek Guide Care® • Accu-Chek Me Care® • FreeStyle Lite® • FreeStyle Freedom Lite® • FreeStyle InsuLinx® • FreeStyle Precision Neo® • Precision Xtra® Tiras reactivas: • Accu-Chek Aviva Plus® • Accu-Chek SmartView® • AccuChek Guide® • FreeStyle® • FreeStyle Lite® • FreeStyle InsuLinx® • FreeStyle Precision Neo®

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)	Servicios y suministros para la diabetes	\$0	- Precision Xtra Blood Glucose® - Precision Xtra Ketone® Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios de prótesis	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Radioterapia	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	Se requiere autorización previa para algunos servicios.
	Acupuntura	\$0	Acupuntura de rutina: Se requiere autorización previa después de 20 consultas. Acupuntura cubierta por Medicare: Se requiere autorización previa para el dolor crónico en la parte baja de la espalda

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Necesidad o inquietud relacionada con la salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Información sobre beneficios, limitaciones y excepciones (normas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)	Telesalud	\$0	Los servicios de telesalud se pueden ofrecer a través de proveedores de la red. Se aplican las mismas reglas de autorización a los servicios de telesalud que a las consultas en persona correspondientes.
	Telesalud (Teladoc) – Servicios adicionales	\$0	El servicio de telesalud se ofrece a través de Teladoc para servicios médicos generales y de urgencia para el tratamiento de gripe, alergias, sinusitis, sarpullido, dolor de garganta y más. Para acceder a los servicios, comuníquese con Teladoc al 1-800-835-2362, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

El resumen de beneficios de arriba se proporciona para fines informativos únicamente, y no es una lista completa de los beneficios. Para acceder a una lista completa y obtener más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual para los miembros* de CCA One Care. Si no tiene un *Manual para los miembros*, llame a Servicios para los miembros de CCA One Care al **1-866-610-2273 (TTY: 711)** para obtener uno. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios para los miembros o visitar **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

D. Beneficios cubiertos por fuera de CCA One Care

Hay algunos servicios que usted puede obtener que no están cubiertos por CCA One Care, pero que están cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o por una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para los miembros al **1-866-610-2273 (TTY: 711)** para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o por una agencia estatal	Sus costos
Ciertos servicios de atención en un hospicio cubiertos por fuera de CCA One Care	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos específicos	\$0
Residencia de ancianos / personas convalecientes - habitación y comida	\$0
Servicios de doula	\$0
Servicios de apoyo de transición (Transitional Support Services, TSS) para trastornos por consumo de sustancias	\$0

 **Si tiene preguntas**, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

E. Servicios que CCA One Care, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para los miembros al **1-866-610-2273 (TTY: 711)** para averiguar sobre otros servicios excluidos.

Servicios que CCA One Care, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren

Los servicios que no son médicamente necesarios de acuerdo con los estándares de Medicare y MassHealth (Medicaid), a menos que se hayan aprobado o incluido de otro modo en su Plan de atención personal (Individualizado).

Tratamientos médicos y quirúrgicos experimentales, artículos y medicamentos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare o en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. (Consulte su *Manual para los miembros* para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).

Procedimientos o servicios de mejora electivos o voluntarios (incluyendo pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, rendimiento atlético, fines cosméticos, antienvjecimiento y desempeño conductual), excepto cuando sean médicamente necesarios.

Cirugía cosmética u otros procedimientos de carácter estético, a menos que sean necesarios debido a una lesión accidental o cuando sean médicamente necesarios. Sin embargo, el plan pagará la reconstrucción de una mama después de una mastectomía, así como el tratamiento de la otra mama para lograr una apariencia simétrica.

Queratotomía radial, cirugía LASIK, terapia de la vista y otros dispositivos de ayuda para baja visión.

Reversión de procedimientos de esterilización y suministros anticonceptivos sin receta, a menos que estos suministros estén cubiertos en virtud del beneficio de MassHealth (Medicaid).

Servicios de un naturoterapeuta (uso de tratamientos naturales o alternativos).

Habitación privada en un hospital, excepto cuando se considere médicamente necesaria.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Servicios que CCA One Care, Medicare y MassHealth (Medicaid) no cubren

Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor.

Los servicios prestados por un proveedor fuera de la red no están cubiertos a menos que se aprueben por adelantado. Esto no se aplica a atención de emergencia o de urgencia.

Servicios prestados fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Los servicios que usted obtiene sin autorización previa cuando se requiere una autorización previa.

Cigarrillos electrónicos

Membresía de un club de salud / gimnasio.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de CCA One Care, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos acerca de sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual para los miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho al respeto, la equidad y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por su afección, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, historial médico, discapacidad (incluida la discapacidad conductual), estado civil, edad, sexo, orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

- Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, tamaño de letra grande, braille o audio) sin cargo
- Estar libre de cualquier forma de restricción física o aislamiento
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de los proveedores de atención médica y del coordinador de atención
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, lo que incluye rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Elija un Coordinador de apoyos a largo plazo (Long-Term Supports, LTS)
 - Utilizar un proveedor de atención médica para mujeres sin necesidad de una remisión
 - Recibir los servicios y los medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario
 - Dejar de tomar los medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario
 - Solicitar una segunda opinión. CCA One Care pagará el costo de su consulta para obtener una segunda opinión

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

- Hacer conocer sus deseos de atención médica en instrucciones anticipadas
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno a la atención que no tenga ningún tipo de barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna para los servicios cubiertos dentro de los plazos descritos en el *Manual para los miembros* y presentar una apelación si no recibe atención dentro de esos plazos.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para las personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).
 - Contar con intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos, otros proveedores y su plan de salud. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711) si necesita ayuda con este servicio.
 - Que se le proporcionen su *Manual para los miembros* y cualquier documentación impresa de CCA One Care traducidos a su idioma principal, y/o que estos materiales se le lean en voz alta si tiene dificultades para ver o leer. Los servicios de interpretación verbal estarán disponibles a solicitud y sin costo alguno.
 - Estar libre de cualquier tipo de restricción física o reclusión que se utilice como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a solicitar atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en caso de una emergencia
 - Utilizar un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que usted pueda entender y solicitar que sus registros se modifiquen o se corrijan
 - Que se mantenga la privacidad de su información de salud personal

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

- Tener privacidad durante el tratamiento
- **Usted tiene derecho a presentar quejas sobre su atención o sus servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o un reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
 - Presentar una queja ante el Programa My Ombudsman (Mi defensor) llamando al 1-855-781-9898 (o use MassRelay en el 711 para llamar al 1-855-781-9898 o Videoteléfono (VP) (339-224-6831)). En el sitio web de CCA One Care **CommonwealthCareAlliance.org/MA**, encontrará formularios de quejas e instrucciones disponibles en línea.
 - Apelar determinadas decisiones tomadas por CCA One Care o nuestros proveedores.
 - Solicitar una Audiencia estatal.
 - Obtener una razón detallada de por qué se denegaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual para los miembros*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para los miembros de CCA One Care a los números que figuran en la parte inferior de esta página.

También puede llamar a My Ombudsman (Mi defensor) al 1-855-781-9898 (o use MassRelay en el 711 para llamar al 1-855-781-9898 o Videoteléfono (VP) (339-224-6831)).

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

Si tiene una queja o considera que CCA One Care debería cubrir algo que denegamos, llame a Servicios para los miembros a los números que figuran en la parte inferior de esta página. Usted podría apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual para los miembros*. También puede llamar a Servicios para los miembros de CCA One Care a los números que figuran en la parte inferior de esta página.

Si tiene un problema, una inquietud o preguntas relacionadas con sus beneficios o su atención, llame a Servicios para los miembros de CCA One Care al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.



H. Qué debe hacer en caso de una sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de atención médica que prestan servicios son honestos. Lamentablemente, podría haber algunos que sean deshonestos.

Si usted piensa que un médico, un hospital o una farmacia está haciendo algo incorrecto, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicios para los miembros de CCA One Care. Los números de teléfono figuran en la parte inferior de la página.
- O bien, llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-497-4648.
- O bien, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de manera gratuita.

I. Qué debe hacer si desea ayuda independiente con una queja o una inquietud

My Ombudsman (Mi defensor) es un programa independiente que puede ayudarle si usted tiene preguntas, inquietudes o problemas relacionados con One Care. Puede comunicarse con My Ombudsman (Mi defensor) para obtener información o asistencia. Los servicios de My Ombudsman (Mi defensor) son gratuitos. El personal de My Ombudsman (Mi defensor):

- puede responder sus preguntas o remitirlo al lugar correcto para que usted encuentre lo que necesita.
- puede ayudarlo a abordar un problema o una inquietud con One Care o con su plan de One Care, CCA One Care. El personal de My Ombudsman (Mi defensor) escuchará, investigará el problema y analizará las opciones con usted para ayudar a resolverlo.
- puede ayudarlo con las apelaciones. Una apelación es una manera formal de solicitarle a su plan One Care, a MassHealth (Medicaid) o a Medicare que revisen una decisión sobre sus servicios. El personal de My Ombudsman (Mi defensor) puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso de apelación.

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.



Usted puede llamar o escribir a My Ombudsman (Mi defensor), o visitar su oficina.

- Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
 - o Use el 7-1-1 para llamar al 1-855-781-9898. Este número es para las personas sordas, con problemas de audición o del habla.
 - o Use el Videoteléfono (VP) 339-224-6831. Este número es para las personas sordas o con problemas de audición.
- Correo electrónico info@myombudsman.org
- Escriba a la oficina de My Ombudsman (Mi defensor) a 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111, o visite dicha oficina o Consulte el sitio web de My Ombudsman (Mi defensor) o comuníquese con ellos directamente para obtener información actualizada sobre la ubicación y el horario para acudir sin cita previa.
- Visite My Ombudsman (Mi defensor) en línea en www.myombudsman.org

 **Si tiene preguntas**, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las Tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios para los miembros de One Care al:

1-866-610-2273 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana.

Las llamadas a este número son gratuitas. Para obtener más información, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés. TTY: 711. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de ayuda de enfermería 24/7 (24/7 Nurse Help Line). Un enfermero escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. *(Por ejemplo: atención de urgencia, sala de emergencias).*

El número de la Línea de ayuda de enfermería 24/7 es: **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. Las llamadas a este número son gratuitas.

Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana

CCA One Care también ofrece servicios gratuitos de interpretación.

TTY: 711. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Si necesita atención inmediata de salud conductual, llame a la Línea para crisis de salud conductual:

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

Las llamadas a este número son gratuitas Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana

CCA One Care también ofrece servicios gratuitos de interpretación.

TTY: 711. Las llamadas a este número son gratuitas.

Disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

Aviso de disponibilidad

Servicios de interpretación

English: If you speak English, free language assistance services are available. Auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Español: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También están disponibles sin costo recursos auxiliares y servicios para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Chinese Mandarin: 如果您讲普通话，我们可以提供免费的语言协助服务。此外，还免费提供以无障碍格式提供信息的辅助工具和服务。请致电 1-866-610-2273 (TTY: 711)。

Chinese Cantonese: 如果您講粵語，我們可以提供免費的語言協助服務。此外，還免費提供以無障礙格式提供資訊的輔助工具和服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY: 711)。

Tagalog: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit ang mga libreng serbisyo sa tulong sa wika. Ang mga pantulong na tulong at serbisyo para magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format ay makukuha rin nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

French: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont disponibles. Des aides et services auxiliaires permettant de fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (TTY : 711).

Vietnamese: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Các dịch vụ và phương tiện phụ trợ cung cấp thông tin ở định dạng dễ tiếp cận cũng được miễn phí. Gọi 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.



German: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachunterstützungsdienste zur Verfügung. Hilfsmittel und Dienstleistungen zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten sind ebenfalls kostenlos verfügbar. Rufen Sie die Nummer +1-866-610-2273 (TTY: 711) an.

Korean: 한국어를 구사하는 경우, 무료 언어 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. 접근 가능한 형식으로 정보를 제공하는 보조 도구와 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-866-610-2273 (TTY: 711) 으로 전화하세요.

Russian: Если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги переводчика. Также бесплатно предоставляются вспомогательные средства и услуги, позволяющие получать информацию в доступных форматах. Звоните по номеру 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Arabic: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، تتوفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية. وتتوفر أيضًا مساعدات وخدمات إضافية لتوفير المعلومات بتنسيقات يسهل الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Hindi: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूप में सूचना उपलब्ध कराने के लिए सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 1-866-610-2273 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Italian: Se parla italiano, può usufruire di servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sono disponibili gratuitamente anche dei servizi e supporti ausiliari che forniscono informazioni in formati accessibili. Chiama il numero 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Portuguese: se você fala português, serviços de assistência linguística gratuitos estão disponíveis. Recursos e serviços auxiliares para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Cape Verdean Creole: Si bu ta papia Kriolu di Kabu Verdi, sirvisus di apoiu lingustikui ta sta dispunível. També ta sta dispunível apoiu y sirvisus ausiliaris pa da informason na formatus asesível. Txoma pa 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Haitian Creole: Si ou pale kreyòl Ayisyen, gen sèvis asistans lang gratis ki disponib. Gen èd ak sèvis oksilyè pou bay enfòmasyon nan fòm aksesib ki disponib gratis tou. Rele 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.



Polish: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Japanese: 日本語を話せる方は、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。受け入れ可能な方法で情報を入手するための補助手段やサービスも無料でご利用いただけます。
1-866-610-2273 (TTY: 711) にお電話ください。

Gujarati: જો તમે ગુજરાતી બોલનાર છો, તો મફત ભાષા સહાય સેવા ઉપલબ્ધ છે. માહિતીને સુલભ ફોર્મેટમાં પ્રદાન કરવા માટે સહાયક સહાય અને સેવા પણ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. 1-866-610-2273 (TTY: 711) પર કોલ કરો.

Lao/Laotian: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາພາສາລາວ. ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການເພື່ອສະໜອງຂໍ້ມູນໃນຮູບແບບທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ແມ່ນຍັງສາມາດໃຊ້ໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Greek: Εάν μιλάτε ελληνικά, διατίθενται δωρεάν υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας. Διατίθενται επίσης δωρεάν βοηθητικά μέσα και υπηρεσίες για την παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή. Καλέστε στο 1-866-610-2273 (TTY: 711).

Khmer: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះនឹងមានការផ្តល់ជូនសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជំនួយ និងសេវាក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានជាទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើបានក៏នឹងមានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ទូរសព្ទទៅ 1-866-610-2273 (TTY: 711)។

Si tiene preguntas, llame a CCA One Care (HMO D-SNP) al **1-866-610-2273 (TTY: 711)**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este (ET), y del 1 de octubre al 31 de marzo en el mismo horario, los siete días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite **CommonwealthCareAlliance.org/MA**.

