



# Resumen de Beneficios 2025

UHC Senior Care Options MA-Y001 (HMO D-SNP)  
UHC Senior Care Options NHC MA-Y002 (HMO D-SNP)

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.

 [es.UHCCommunityPlan.com](https://es.UHCCommunityPlan.com)

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

United  
Healthcare®  
Community Plan

**SCO**  
Senior Care Options  
Medicare Advantage



## Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por UHC Senior Care Options MA-Y001 (HMO D-SNP) y UHC Senior Care Options NHC MA-Y002 (HMO D-SNP) (UHC 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 UHC 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) .....	10
C.	Lista de servicios cubiertos .....	15
D.	Beneficios cubiertos fuera de UHC Senior Care Options.....	25
E.	Servicios que no están cubiertos por UHC Senior Care Options, Medicare ni el programa MassHealth (Medicaid).....	26
F.	Sus derechos como miembro del plan .....	27
G.	Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado .....	29
H.	Qué puede hacer si sospecha que se ha cometido fraude.....	29

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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 UHC Senior Care Options del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025. 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 UHC Senior Care Options al número que se encuentra al final de esta página para solicitar una copia o consúltela en Internet en **es.UHCCommunityPlan.com**.

- UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 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 y recibir todos sus beneficios del programa MassHealth Standard a través de nuestro programa SCO. Para inscribirse, usted debe vivir en nuestra área de servicio.
- Con UHC 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 UHC 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.
- Los planes pueden ofrecer beneficios complementarios, además de los beneficios de la Parte C y los beneficios de la Parte D.
- Para obtener más información sobre Medicare, usted 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 (**es.medicare.gov**) o solicitarlo 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. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario.
- Las primas, los copagos, los coseguros y los deducibles pueden variar según el programa Ayuda Adicional que recibe. Para obtener más información detallada, comuníquese con el plan. Los miembros no tienen gastos de su bolsillo.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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**.

- Optum® Home Delivery Pharmacy y Optum Rx son compañías afiliadas de UnitedHealthcare Insurance Company. Usted no está obligado a usar Optum Home Delivery Pharmacy para surtir los medicamentos que toma con regularidad. Si no ha usado Optum Home Delivery Pharmacy, usted debe aprobar la primera receta que su médico envíe directamente a la farmacia antes de que se pueda surtir. Los medicamentos con receta de la farmacia deberían llegarle en un plazo no mayor de 5 días hábiles después de que recibamos el pedido completo. Es posible que haya otras farmacias en nuestra red.
- Esta información está disponible sin costo en otros idiomas. Llame a nuestro Servicio al Cliente al número 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**, usted 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 (**es.medicare.gov**) o 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**. 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**.
- Llame a Servicio al Cliente y pida que se anote en nuestro sistema que desea recibir los materiales del plan en español, letra grande, braille o audio a partir de ahora.
- No ofrecemos todos los planes disponibles en su área. La información que proporcionamos se limita a los planes que ofrecemos en su área. Comuníquese con **es.Medicare.gov** o al **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 Ombudsman para el 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: 1-855-781-9898 (número gratuito), videoteléfono (para personas sordas y con limitaciones auditivas):
  - 339-224-6831. (Para llamar a este número, se necesita un equipo telefónico especial). También puede escribir un correo electrónico a: [info@myombudsman.org](mailto: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: [myombudsman.org](http://myombudsman.org).
- Los proveedores no contratados o fuera de la red 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, incluido el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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**.

- La participación en el programa de acondicionamiento físico 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 de acondicionamiento físico 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. Ciertos servicios, descuentos, clases, eventos y ofertas de acondicionamiento físico por Internet son proporcionados por compañías afiliadas de UnitedHealthcare Insurance Company o por otros terceros que no están afiliados a UnitedHealthcare. La participación en estos servicios externos está sujeta a su aceptación de sus respectivas condiciones y normas. UnitedHealthcare no es responsable de los servicios prestados 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 de acondicionamiento físico 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 UHC 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 Community Plan no trata a los miembros de manera diferente por motivos de sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si piensa que ha sido tratado injustamente debido a una cuestión de sexo, edad, raza, color, origen nacional o discapacidad, envíe una queja a:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130

**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

Debe enviar la queja en un plazo no mayor de 60 días luego de haberse dado cuenta de lo ocurrido. Recibirá la decisión en un plazo no mayor de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tendrá 15 días para pedirnos que la revisemos nuevamente.

Si necesita ayuda para presentar su queja, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro del plan de salud, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.

También puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

**Por Internet:**

**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Los formularios para quejas están disponibles en  
**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**

**Teléfono:**

Número gratuito **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

**Correo:**

U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Si necesita ayuda para presentar su queja, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique 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**, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.



UnitedHealthcare Community Plan does not treat members differently because of sex, age, race, color, disability or national origin.

If you think you were treated unfairly because of your sex, age, race, color, disability or national origin, you can send a complaint to:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UTAH 84130  
**UHC\_Civil\_Rights@uhc.com**

You must send the complaint within 60 days of when you found out about it. A decision will be sent to you within 30 days. If you disagree with the decision, you have 15 days to ask us to look at it again.

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY **711**, 8 a.m. to 8 p.m., 7 days a week.

You can also file a complaint with the U.S. Dept. of Health and Human Services.

**Online:**

**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Complaint forms are available at

**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**

**Phone:**

Toll-free **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

**Mail:**

U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

If you need help with your complaint, please call the toll-free member phone number listed on your member ID card.

We provide free services to help you communicate with us. Such as, letters in other languages or large print. Or, you can ask for an interpreter. To ask for help, please call the toll-free member phone number listed on your health plan member ID card, TTY **711**, 8 a.m. – 8 p.m., 7 days a week.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Please call the toll-free member phone number listed on your ID card.

**Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, a su disposición. Llame al número de teléfono gratuito para miembros que aparece en la tarjeta de ID.

**Português (Portuguese)**

ATENÇÃO: Se você fala português, contate o serviço de assistência de idiomas gratuito. Ligue para o número de telefone gratuito para membros do seu cartão de ID.

**中文 (Chinese)**

請注意：如果您說中文，我們免費為您提供語言協助服務。請撥打您會員卡所列的免付費會員電話號碼。

**Kreyòl ayisyen (Haitian Creole)**

ATANSYON: Si w pale Kreyòl ayisyen, ou kapab benefisye sèvis ki gratis pou ede w nan lang pa w. Tanpri rele nimewo telefòn gratis pou manm lan ki endike sou kat ID ou.

**Tiếng Việt (Vietnamese)**

XIN LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ trợ giúp về ngôn ngữ miễn phí. Vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên ghi trong thẻ ID hội viên của quý vị.

**Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: бесплатные услуги перевода доступны для людей, чей родной язык является русским. Позвоните на бесплатный номер телефона для участника, указанный на вашей идентификационной карте участника.

**(Arabic) العربية**

تنبيه: إذا كنت تتحدث الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متوفرة من أجلك. من فضلك اتصل على رقم الخدمة المجاني الخاص بالعضو والموجود على بطاقة التعريف الخاصة بك.

**ភាសាខ្មែរ (Khmer)**

សម្គាល់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសា ដោយឥតគិតថ្លៃ មានផ្តល់ជូនអ្នក។ សូមទូរសព្ទទៅលេខឥតគិតថ្លៃដូចមានសរសេរនៅក្នុងអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណរបស់អ្នក។

**Français (French)**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Veuillez appeler le numéro de téléphone gratuit figurant sur votre carte d'affilié.

**Italiano (Italian)**

ATTENZIONE: in caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Per favore chiamate il numero di telefono verde indicato sulla vostra tessera identificativa.

**한국어 (Korean)**

알림: 한국어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드에 기재된 무료 회원 전화번호로 전화하십시오.

**Ελληνικά (Greek)**

ΠΡΟΣΟΧΗ : Αν μιλάτε Ελληνικά, υπάρχει δωρεάν βοήθεια στη γλώσσα σας. Παρακαλείστε να καλέσετε το δωρεάν αριθμό τηλεφώνου που βρίσκεται στο δελτίο ταυτότητας μέλους.

**Polski (Polish)**

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, udostępniłmy darmowe usługi tłumacza. Prosimy zadzwonić pod bezpłatny członkowski numer telefonu podany na karcie identyfikacyjnej.

**हिंदी (Hindi)**

कृपया ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, आपको भाषा सहायता सेवाएं, निःशुल्क उपलब्ध हैं। कृपया अपने पहिचान-पत्र की सूची में दिए गए टोल फ्री सदस्य फोन नंबर पर कॉल करें।

**ગુજરાતી (Gujarati)**

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો આપને ભાષાકીય મદદરૂપ સેવા વિના મૂલ્યે પ્રાપ્ય છે. મહેરબાની કરી તમારા આઈડી કાર્ડની સૂચિ પર આપેલા સભ્ય માટેના ટોલ-ફ્રી નંબર ઉપર કોલ કરો.

## 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 necesite.</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 ayudan a las personas que normalmente califican para un asilo de convalecencia (certificables para Asilo de Convalecencia) a permanecer de forma segura en su domicilio.</p>

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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
<b>¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y del programa MassHealth (Medicaid) que recibo ahora en UHC Senior Care Options?</b>	<p>Usted recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y del programa MassHealth (Medicaid) directamente de UHC Senior Care Options. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudará a determinar los servicios que mejor satisfarán sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que usted recibe actualmente pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y su equipo de cuidado de la salud. 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 UHC 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 UHC 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 UHC Senior Care Options cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente a los números que se encuentran al final de esta página.</p>

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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
<p><b>¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora?</b></p>	<p>Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de cuidado de la salud) trabajan con UHC Senior Care Options y tienen un contrato con nosotros, usted puede seguir visitándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores que tienen un convenio 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. <b>Usted debe usar los proveedores que estén dentro de la red de UHC Senior Care Options.</b> Si usa proveedores o farmacias que no están dentro de nuestra red, es posible que el plan no pague esos servicios o medicamentos.</li> <li>• Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, puede usar proveedores fuera del plan UHC Senior Care Options.</li> </ul> <p>Para saber si sus proveedores están dentro de la red del plan, llame a Servicio al Cliente o lea el <b>Directorio de Proveedores</b> de UHC Senior Care Options en el sitio web del Plan en <b>es.UHCCommunityPlan.com</b>.</p> <p>Si es nuevo en UHC Senior Care Options, colaboraremos con usted para desarrollar un Plan de Cuidado Individualizado que satisfaga sus necesidades.</p>
<p><b>¿Qué es un administrador o coordinador del cuidado de la salud de UHC Senior Care Options?</b></p>	<p>Un administrador o coordinador del cuidado de la salud de UHC Senior Care Options es la principal persona con la que usted debe comunicarse. Esta persona le ayuda a administrar la totalidad de sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesite.</p>
<p><b>¿Qué son los Apoyos y Servicios a Largo Plazo (LTSS)?</b></p>	<p>Los Apoyos y Servicios a Largo Plazo consisten en ayuda para las personas que necesitan asistencia para hacer tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar comidas y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se prestan en su domicilio o en su comunidad, pero se podrían prestar dentro de un asilo de convalecencia o de un hospital.</p>

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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 un Coordinador de Servicios de Apoyo Geriátrico (GSSC)?	Un Coordinador de Servicios de Apoyo Geriátrico (Geriatric Services Supports Coordinator, GSSC) de UHC 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 manera independiente en su domicilio.
¿Qué puedo hacer si necesito un servicio, pero nadie dentro de la red de UHC 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, UHC Senior Care Options pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible UHC 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.
¿Qué es una preautorización?	<p>Preautorización se refiere a una aprobación de UHC Senior Care Options para obtener servicios fuera de nuestra red o para recibir servicios que no están cubiertos de rutina por nuestra red, <b>antes</b> de recibir los servicios. Si usted o su proveedor no obtienen la preautorización, es posible que UHC Senior Care Options no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento.</p> <p><b>Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, no es necesario que obtenga preautorización primero.</b> UHC 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 UHC Senior Care Options antes de que se preste el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere o no preautorización para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicio al Cliente a los números que se encuentran al final de esta página para recibir ayuda.</p>

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

<b>Preguntas frecuentes</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Debo pagar una cantidad mensual (también se le llama prima) en UHC Senior Care Options?</b>	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.
<b>¿Debo pagar un deducible como miembro de UHC Senior Care Options?</b>	No. Usted no tiene que pagar deducibles en UHC Senior Care Options.
<b>¿Cuál es el máximo de gastos de mi bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de UHC Senior Care Options?</b>	En UHC Senior Care Options, no hay ningún costo compartido por servicios médicos; por lo tanto, los gastos anuales de su bolsillo serán de \$0. Se pueden aplicar limitaciones, exclusiones o restricciones de la red. El máximo de gastos de su bolsillo excluye primas, costos de medicamentos con receta y beneficios sin cobertura de Medicare.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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**.

## 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 usted podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
<b>Usted necesita cuidado hospitalario</b>	Estadía en el hospital como paciente hospitalizado	\$0	Excepto en una situación de emergencia, su proveedor de cuidado de la salud debe informar al plan su admisión en el hospital. 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 UHC 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>Problema o necesidad de salud</b>	<b>Servicios que usted podría necesitar</b>	<b>Sus costos por proveedores dentro de la red</b>	<b>Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios</b>
<b>Usted desea consultar a un médico</b>	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.
<b>Usted necesita cuidado de emergencia</b>	Servicios recibidos en la sala de emergencias	\$0	<b>Hay cobertura mundial disponible. Usted paga \$0 como miembro del Programa Senior Care Options.</b> Usted puede usar cualquier sala de emergencias, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de una autorización.
	Cuidado de urgencia	\$0	<b>Hay cobertura mundial disponible. Usted paga \$0 como miembro del Programa Senior Care Options.</b> Puede usar cualquier centro de cuidado de urgencia, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de una autorización.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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>Problema o necesidad de salud</b>	<b>Servicios que usted podría necesitar</b>	<b>Sus costos por proveedores dentro de la red</b>	<b>Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) – los servicios deben ser médicamente necesarios</b>
<b>Usted necesita exámenes médicos</b>	Servicios de radiodiagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de estudios por 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.
<b>Usted necesita servicios para la audición</b>	Exámenes de 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. La red de UnitedHealthcare tiene otros proveedores de exámenes de audición a su disposición. El plan solamente cubre aparatos auditivos de un proveedor de la red de UnitedHealthcare Hearing.
<b>Usted necesita cuidado dental</b>	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 UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

<b>Problema o necesidad de salud</b>	<b>Servicios que usted podría necesitar</b>	<b>Sus costos por proveedores dentro de la red</b>	<b>Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios</b>
<b>Usted necesita cuidado de la vista</b>	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.
<b>Usted tiene una condición de salud del comportamiento</b>	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.
<b>Usted tiene un trastorno por consumo de sustancias</b>	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

<b>Problema o necesidad de salud</b>	<b>Servicios que usted podría necesitar</b>	<b>Sus costos por proveedores dentro de la red</b>	<b>Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios</b>
<b>Usted necesita un lugar para vivir con personas a su disposición para ayudarlo</b>	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.
<b>Usted necesita terapia después de un derrame cerebral o un accidente</b>	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.
<b>Usted necesita ayuda para acceder a servicios de salud</b>	Servicios de ambulancia	\$0	Se requiere 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	Número ilimitado de viajes en una sola dirección desde o hacia citas relacionadas con el cuidado médico aprobadas y la farmacia en Commonwealth of Massachusetts. El transporte fuera del estado requiere una preautorización. Es necesario hacer reservas. Servicio prestado por ModivCare®. El transporte de rutina no se debe usar en emergencias

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

Problema o necesidad de salud	Servicios que usted podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) – los servicios deben ser médicamente necesarios
<b>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b>	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 <b>Evidencia de Cobertura</b> .
	Medicamentos genéricos (no de marca)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la <b>Lista de Medicamentos Cubiertos</b> (Lista de Medicamentos) de UHC Senior Care Options.  En farmacias minoristas o farmacias de pedidos por correo, hay suministros extendidos de días disponibles sin costo adicional para usted.
	Medicamentos sin receta (OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la <b>Lista de Medicamentos Cubiertos</b> (Lista de Medicamentos) de UHC Senior Care Options.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

<b>Problema o necesidad de salud</b>	<b>Servicios que usted podría necesitar</b>	<b>Sus costos por proveedores dentro de la red</b>	<b>Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) – los servicios deben ser médicamente necesarios</b>
<b>Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud</b>	Servicios de 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.
<b>Usted necesita cuidado de los pies</b>	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.
<b>Usted necesita equipo médico duradero (DME)</b> <b>Nota:</b> Esta no es una lista completa de los equipos médicos duraderos cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicio al Cliente o consulte el Capítulo 4 de la <b>Evidencia de Cobertura</b> .	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.
	Equipo de oxígeno y suministros	\$0	Es posible que su proveedor tenga que obtener una preautorización para los servicios.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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](http://es.UHCCommunityPlan.com).

Problema o necesidad de salud	Servicios que usted podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
<b>Usted necesita ayuda para vivir en su domicilio</b>	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 diurna	\$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 UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

Problema o necesidad de salud	Servicios que usted podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los 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	Su programa de acondicionamiento físico le ayuda a mantenerse activo y conectado en el gimnasio, desde su hogar o en su comunidad. Está disponible para usted sin costo e incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membresía gratuita a un gimnasio</li> <li>• Acceso a una amplia red nacional de centros de acondicionamiento físico y gimnasios</li> <li>• Clases gratuitas, actividades sociales y eventos</li> <li>• Videos de ejercicios a pedido y clases de acondicionamiento físico en vivo por Internet</li> <li>• Actividades para ejercitar la memoria por Internet</li> </ul>

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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](http://es.UHCCommunityPlan.com).

Problema o necesidad de salud	Servicios que usted podría necesitar	Sus costos por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) — los servicios deben ser médicamente necesarios
<b>Servicios adicionales (continuación)</b>	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 de 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 de 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 para su conocimiento solamente 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 UHC Senior Care Options. Si no tiene una **Evidencia de Cobertura**, llame a Servicio al Cliente de UHC Senior Care Options al número que se encuentra al final de esta página para solicitar una copia. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente de UHC Senior Care Options o visitar [es.UHCCommunityPlan.com](https://es.UHCCommunityPlan.com).

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

## D. Beneficios cubiertos fuera de UHC Senior Care Options

Hay algunos servicios que usted puede recibir que no están cubiertos por UHC 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 encuentra al final de esta página.

Otros servicios cubiertos por Medicare o el programa MassHealth (Medicaid)	Sus costos
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de UHC Senior Care Options (Si solamente tiene MassHealth Standard, usted será responsable de los costos, a menos que el centro de cuidados paliativos tenga un 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 UHC 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 UHC 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 encuentra al final de esta página.

Servicios que no están cubiertos por UHC Senior Care Options, Medicare ni el programa MassHealth (Medicaid)	
Ningún cuidado médico, excepto servicios para emergencias o servicios 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 accidental 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 vacío para disfunción eréctil 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 UHC 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 UHC Senior Care Options, usted tiene ciertos derechos. 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:
  - Obtener los servicios cubiertos independientemente de su enfermedad, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia de 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
  - Recibir información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin cargo
  - No ser objeto de ninguna forma de restricción física ni reclusión
- **Usted tiene derecho a recibir 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
  - Usar 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. UHC 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 UHC 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 tiene derecho a tener acceso oportuno al cuidado, sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
  - Obtener cuidado médico oportunamente
  - Tener libre acceso al consultorio de un proveedor de cuidado de la salud. Esto significa el acceso sin barreras 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 con su plan de salud
- **Usted tiene derecho a recibir cuidado de urgencia y de emergencia cuando lo necesite.** Esto significa que tiene derecho a:
  - Recibir servicios para emergencias sin preautorización en una emergencia
  - Usar 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 UHC Senior Care Options al número que se encuentra al final de esta página.

También puede llamar al programa My Ombudsman al **1-855-781-9898** (o usar MassRelay al **711** para llamar al **1-800-872-0166** o Videoteléfono [Videophone, VP] al **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 dentro de 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](https://mass.gov/estaterecovery).**

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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://es.UHCCommunityPlan.com).

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

Si tiene una queja o cree que UHC Senior Care Options debería cubrir algo que denegamos, llame al número que se encuentra al final 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 UHC Senior Care Options.

Además, puede escribirnos una carta sobre su queja formal (queja) o apelación.

**Para presentar quejas, quejas formales o apelaciones médicas:**

UnitedHealthcare Appeals and Grievances Department  
PO Box 6103 MS CA120-0360  
Cypress, CA 90630-0023

**Para presentar apelaciones sobre medicamentos de la Parte D o de Medicaid únicamente:**

UnitedHealthcare Part D Appeal and Grievance Department  
PO Box 6103 MS CA120-0368  
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 UHC 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 bien, llame a Medicare al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1-877-486-2048**. Usted puede llamar a estos números sin costo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Si tiene preguntas**, llame a UHC 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 UHC 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 ofrece servicios gratuitos de interpretación de idiomas.

### **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. UHC Senior Care Options también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas.

### **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, llame a 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. UHC Senior Care Options también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas.

### **TTY 711**

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