



Resumen de Beneficios 2025

UnitedHealthcare Connected® for One Care (Plan Medicare-Medicaid)
H9239-001-000

Consulte esta guía si desea más información sobre el plan y los servicios de salud y medicamentos con receta que cubre. Llame a Servicio al Cliente o visite el sitio web para obtener más información sobre el plan.



es.UHCCommunityPlan.com
es.myuhc.com/communityplan



Número gratuito **1-866-633-4454**, TTY **711**
De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana

United
Healthcare®
Community Plan

One Care
MassHealth+Medicare
Bringing your care together

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por UnitedHealthcare Connected for One Care. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de UnitedHealthcare Connected for One Care. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la **Guía para Miembros**.

Índice

| | | |
|----|--|----|
| A. | Exenciones de responsabilidad | 1 |
| B. | Preguntas frecuentes | 3 |
| C. | Descripción general de los servicios | 8 |
| D. | Beneficios cubiertos fuera de UnitedHealthcare Connected for One Care | 21 |
| E. | Servicios que no cubre UnitedHealthcare Connected for One Care, Medicare ni el programa MassHealth | 21 |
| F. | Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan | 22 |
| G. | Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado | 23 |
| H. | Qué puede hacer si desea recibir ayuda independiente con una queja o un problema | 26 |
| I. | Qué puede hacer si sospecha que se ha cometido fraude..... | 27 |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

A. Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por UnitedHealthcare Connected for One Care para el año 2025. Este documento es solo un resumen. Para ver la lista completa de beneficios, lea la **Guía para Miembros**. Llame a Servicio al Cliente para obtener una **Guía para Miembros** o consúltela en el sitio web **es.UHCCommunityPlan.com**.

- UnitedHealthcare Connected® for One Care (Plan Medicare-Medicaid) 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 las personas que tienen tanto Medicare como el programa MassHealth y que tienen entre 21 y 64 años en el momento de la inscripción.
- Con UnitedHealthcare Connected for One Care, usted puede recibir sus servicios de Medicare y del programa MassHealth en un solo plan de salud llamado One Care. Un Coordinador del Cuidado de la Salud de UnitedHealthcare Connected for One Care le ayudará a manejar sus necesidades de cuidado de la salud.
- Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios es un breve resumen; no es una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea la **Guía para Miembros** de UnitedHealthcare Connected® for One Care (Plan Medicare-Medicaid).
- **ATENCIÓN:** Si habla español, hay servicios de asistencia en otros idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame a Servicio al Cliente al **1-866-633-4454**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- **ATTENTION:** If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the Member Engagement Center at **1-866-633-4454**, TTY **711**, 8 a.m.–8 p.m. local time, 7 days a week. The call is free.
- Puede obtener este documento sin costo en otros formatos, como en letra grande, en formatos compatibles con tecnología de lectores de pantalla, braille o en audio. Llame al **1-866-633-4454**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- Puede llamar a Servicio al Cliente y pedirnos que anotemos en nuestro sistema que usted desea recibir los materiales en español, en letra grande, braille o en 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 llame al **1-800-MEDICARE** para obtener información sobre todas sus opciones.
- Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los miembros de UnitedHealthcare Connected for One Care (Plan Medicare-Medicaid), excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro número de Servicio al Cliente o consulte su **Guía para Miembros** para obtener más información, incluso el costo compartido que se aplica a los servicios fuera de la red.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 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. Comuníquese con Optum® Home Delivery Pharmacy en cualquier momento al **1-877-266-4832**, TTY **711**.
- **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/estater recovery**.
- UnitedHealthcare no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en sus programas y actividades relacionados con la salud.
- **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 1-866-633-4454, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.**
- **ATENCIÓN:** Si habla español, hay servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, a su disposición. Llame al **1-866-633-4454**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.
- **ATENÇÃO:** Se você fala português, estão à sua disposição serviços de assistência linguística, gratuitos. Ligue para **1-866-633-4454**, TTY **711** das 8h00 às 20h, 7 dias por semana.
- Contamos con servicios gratuitos de interpretación para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para obtener un intérprete, simplemente llámenos al **1-866-633-4454**, TTY **711**, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana. Una persona que habla español puede ayudarle. Este servicio es gratuito.
- Contamos con servicios gratuitos de interpretación para responder cualquier pregunta que pudiera tener sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para pedir un intérprete, simplemente llámenos al **1-866-633-4454**, TTY **711** de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana. Una persona que habla español puede ayudarle. Este servicio es gratuito.
- 我們提供免費口譯服務，能回答您對我們的健保或配藥計劃的任何疑問。欲申請口譯員，歡迎致電與我們聯絡，電話 **1-866-633-4454**, TTY **711**。會有說中文的人員為您提供協助。這是免費服務。

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

B. Preguntas frecuentes

La siguiente tabla contiene preguntas frecuentes.

| Preguntas Frecuentes (FAQ) | Respuestas |
|--|---|
| <p>¿Qué es un Plan One Care?</p> | <p>Un Plan One Care es una organización integrada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de apoyos y servicios a largo plazo, así como otros proveedores. También cuenta con Coordinadores del Cuidado de la Salud para ayudarle a administrar la totalidad de sus proveedores, servicios y apoyos. Todos colaboran para proporcionarle el cuidado que usted necesite. UnitedHealthcare Connected for One Care (Plan Medicare-Medicaid) es un Plan One Care que proporciona los beneficios del programa MassHealth y de Medicare a los miembros del programa One Care.</p> |
| <p>¿Qué es un Coordinador del Cuidado de la Salud de UnitedHealthcare Connected for One Care?</p> | <p>Un Coordinador del Cuidado de la Salud de UnitedHealthcare Connected for One Care 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>¿Qué son los apoyos y servicios a largo plazo?</p> | <p>Los apoyos y servicios a largo plazo consisten en ayuda para las personas que necesitan asistencia para hacer tareas cotidianas como bañarse, vestirse, preparar comidas y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se prestan en su domicilio o en su comunidad, pero se podrían prestar dentro de un asilo de convalecencia o de un hospital.</p> |
| <p>¿Qué es un Coordinador de Apoyos a Largo Plazo (LTS)?</p> | <p>Un Coordinador de Apoyos a Largo Plazo de UnitedHealthcare Connected for One Care 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 largo plazo, o en servicios para la recuperación. Esta persona le ayuda a recibir servicios que le permiten vivir de manera independiente en su domicilio.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 (FAQ) | Respuestas |
|---|--|
| <p>¿En UnitedHealthcare Connected for One Care, recibiré los mismos beneficios de Medicare y del programa MassHealth que recibo ahora?</p> | <p>Usted recibirá sus beneficios cubiertos de Medicare y del programa MassHealth directamente a través de UnitedHealthcare Connected for One Care. 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. Es posible que también reciba otros beneficios de la misma manera que ahora, directamente de una agencia estatal como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios para el Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscriba en UnitedHealthcare Connected for One Care, usted y su Equipo de Cuidado de la Salud trabajarán juntos para desarrollar un Plan de Cuidado Individualizado (ICP) que satisfaga sus necesidades de salud y de apoyo, y que refleje sus preferencias y metas personales. Si está tomando medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que UnitedHealthcare Connected for One Care normalmente no cubre, usted podrá obtener un suministro temporal y le ayudaremos a cambiar su medicamento por otro o a obtener una excepción para que UnitedHealthcare Connected for One Care cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para todos los demás servicios, usted puede seguir usando sus médicos y seguir recibiendo sus servicios actuales durante 90 días o hasta que su Plan de Cuidado Individualizado esté completo.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 (FAQ) | Respuestas |
|--|---|
| <p>¿Puedo usar los mismos médicos que uso ahora?</p> | <p>Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas, farmacias y otros proveedores de cuidado de la salud) trabajan con UnitedHealthcare Connected for One Care y tienen un contrato con nosotros, usted puede seguir usándoles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un convenio con nosotros están “dentro de la red”. Usted debe usar los proveedores que estén dentro de la red de UnitedHealthcare Connected for One Care. • Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, puede usar proveedores fuera del plan UnitedHealthcare Connected for One Care. <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame a Servicio al Cliente o lea el Directorio de Proveedores y Farmacias de UnitedHealthcare Connected for One Care en el sitio web del plan en es.UHCCommunityPlan.com.</p> <p>Si es nuevo en UnitedHealthcare Connected for One Care, colaboraremos con usted para desarrollar un Plan de Cuidado Individualizado (ICP) que satisfaga sus necesidades. Puede seguir usando los médicos que usa ahora durante 90 días o hasta que su Plan de Cuidado Individualizado esté completo.</p> |
| <p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie dentro de la red de UnitedHealthcare Connected for One Care puede prestarlo?</p> | <p>Los proveedores de nuestra red prestarán la mayoría de los servicios. Si usted necesita un servicio cubierto que no se puede prestar dentro de nuestra red, UnitedHealthcare Connected for One Care pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p> |
| <p>¿Dónde está disponible UnitedHealthcare Connected for One Care?</p> | <p>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.</p> |
| <p>¿Debo pagar una cantidad mensual (también llamada una prima) en UnitedHealthcare Connected for One Care?</p> | <p>Usted no pagará ninguna prima mensual a UnitedHealthcare Connected for One Care por su cobertura de salud.</p> <p>Si paga una prima al programa MassHealth por CommonHealth, debe seguir pagando la prima al programa MassHealth para mantener su cobertura.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 (FAQ) | Respuestas |
|---|--|
| <p>¿Qué es una preautorización (PA)?</p> | <p>Preautorización se refiere a que usted debe obtener la aprobación de UnitedHealthcare Connected for One Care antes de que UnitedHealthcare Connected for One Care cubra un servicio, artículo o medicamento específico, o un proveedor fuera de la red. Si usted no obtiene la preautorización, es posible que UnitedHealthcare Connected for One Care no cubra el servicio, artículo o medicamento. Si necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área de servicio, no es necesario que obtenga una aprobación primero. UnitedHealthcare Connected for One Care puede proporcionarle una lista de los servicios o procedimientos que requieren que usted obtenga la preautorización de UnitedHealthcare Connected for One Care antes de que se preste el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la Guía para Miembros para obtener más información sobre la preautorización. Consulte la Tabla de Beneficios en la Sección D del Capítulo 4 de la Guía para Miembros para saber qué servicios requieren una preautorización.</p> |
| <p>¿Tengo que pagar un deducible?</p> | <p>No. Usted no tiene que pagar deducibles en UnitedHealthcare Connected for One Care.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 (FAQ) | Respuestas |
|--|--|
| <p>¿Con quién debería comunicarme si tengo preguntas o necesito ayuda?</p> | <p>Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de miembro, llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care:</p> <p>Llame al 1-866-633-4454</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana</p> <p>Servicio al Cliente también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés.</p> <p>TTY 711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana</p> |
| <hr/> <p>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a NurseLine</p> | |
| <p>Llame al 1-866-385-6728</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p> | |
| <p>TTY 711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p> | |
| <hr/> <p>Si necesita servicios inmediatos para la salud del comportamiento, llame a la Línea para Casos de Crisis de Salud del Comportamiento</p> | |
| <p>Llame al 1-866-633-4454</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p> | |
| <p>TTY 711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p> | |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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. Descripción general de los servicios

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

Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios es un breve resumen; no es una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea la Guía para Miembros de UnitedHealthcare Connected for One Care.

| 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) |
|--|--|--|---|
| Usted desea consultar a un médico | Visitas para tratar una lesión o enfermedad | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Visitas de bienestar, como un examen médico | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Transporte a un consultorio médico | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Specialist care | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Cuidado para prevenir enfermedades, como vacunas antigripales | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | “Bienvenido a Medicare” (visita preventiva solo por única vez) | \$0 | Cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solo durante los primeros 12 meses en los que tiene la Parte B de Medicare. |
| Usted necesita exámenes médicos (continúa en la página siguiente) | Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|---|--|---|---|
| Usted necesita exámenes médicos (continuación de la página anterior) | Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales computarizadas (CAT) | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Exámenes de detección, como pruebas para detectar cáncer | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o estado (continúa en la página siguiente) | Medicamentos genéricos (no de marca) | \$0 por un suministro de 30 días. | <p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare Connected for One Care.</p> <p>Para algunos medicamentos, usted puede obtener un suministro a largo plazo (también llamado “suministro extendido”) al surtir su receta. Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 90 días. Un suministro a largo plazo no tiene ningún costo para usted.</p> <p>Si ha estado en un centro de enfermería durante al menos 90 días, no tendrá copagos por medicamentos con receta.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|---|--------------------------------------|---|---|
| <p>Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o estado (continuación de la página anterior)</p> | <p>Medicamentos de marca</p> | <p>\$0 por un suministro de 30 días.</p> | <p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare Connected for One Care.</p> <p>Para algunos medicamentos, usted puede obtener un suministro a largo plazo (también llamado “suministro extendido”) al surtir su receta. Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 90 días. Un suministro a largo plazo no tiene ningún costo para usted.</p> <p>Si ha estado en un centro de enfermería durante al menos 90 días, no tendrá copagos por medicamentos con receta.</p> |
| | <p>Medicamentos sin receta</p> | <p>\$0</p> | <p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Para obtener más información, consulte la Lista de Medicamentos Cubiertos (Lista de Medicamentos) de UnitedHealthcare Connected for One Care.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|---|---|---|
| Usted necesita medicamentos para tratar su enfermedad o estado (continuación de la página anterior) | 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 Guía para Miembros |
| Usted necesita terapia después de un derrame cerebral o un accidente | Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| Usted necesita cuidado de emergencia (continúa en la página siguiente) | Servicios recibidos en la sala de emergencias | \$0 | La cobertura se proporciona únicamente en los Estados Unidos y sus territorios. Usted puede usar cualquier sala de emergencias, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de una autorización. |
| | Servicios de ambulancia | \$0 | En situaciones que no sean de emergencia, es posible que el plan pague una ambulancia. Su condición debe ser de suficiente gravedad como para que otros medios de traslado a un lugar de cuidado de la salud pudieran arriesgar su vida o su salud. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|---|--|---|
| Usted necesita cuidado de emergencia (continuación de la página anterior) | Cuidado de urgencia | \$0 | La cobertura se proporciona únicamente en los Estados Unidos y sus territorios. Si usted necesita servicios para el cuidado de urgencia, primero debe intentar recibirlos de un proveedor de la red. Puede usar cualquier centro de cuidado de urgencia, aunque esté fuera de la red y sin necesidad de una autorización. |
| | Estadía en el hospital | \$0 | Se necesita una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| Usted necesita cuidado hospitalario | Cuidado de un médico o un cirujano | \$0 | Se necesita una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios para el aborto | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Cuidado quiropráctico | \$0 | Usted tiene cobertura para hasta 20 visitas cada año. |
| | Servicios de diálisis | \$0 | No se necesita una autorización. |
| Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud (continúa en la página siguiente) | Planificación familiar | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización para las pruebas genéticas. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|---|--|---|---|
| Usted necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud (continuación de la página anterior) | Equipo médico para cuidado a domicilio | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios de una enfermera partera | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Servicios de ortesis | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Podiatría | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Prótesis | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios de rehabilitación | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Cuidado de enfermería especializada y servicios de asistencia médica a domicilio | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|---|---|--|---|
| Usted necesita cuidado de la vista | Exámenes de la vista | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. No se necesita una preautorización para los exámenes de la vista de rutina. |
| | Anteojos o lentes de contacto | \$0 | Usted tiene cobertura para un par de lentes de contacto o de anteojos (lentes monofocales, bifocales, trifocales o progresivos estándar y marcos) cada 2 años. |
| | Otro cuidado de la vista | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|---|---|--|
| Usted necesita cuidado dental | Exámenes dentales y cuidado preventivo | \$0 | <p>Usted tiene cobertura para un examen de rutina, una limpieza y radiografías cada año. Tiene cobertura para un tratamiento con fluoruro cada seis meses. Según la necesidad médica, tiene acceso a más tratamientos con fluoruro.</p> <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| | Cuidado dental restaurativo y de emergencia | \$0 | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| Usted necesita servicios para la audición | Exámenes de audición | \$0 | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. No se necesita una preautorización para los exámenes de audición de rutina.</p> |
| | Aparatos auditivos | \$0 | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|--|---|--|
| <p>Usted tiene una condición crónica, como diabetes o una enfermedad cardíaca</p> | <p>Servicios para ayudarle a manejar su enfermedad</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud</p> |
| | <p>Suministros y servicios para la diabetes</p> | <p>\$0</p> | <p>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.</p> |
| <p>Usted tiene una condición de salud del comportamiento</p> | <p>Servicios para la salud del comportamiento</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| <p>Usted tiene un trastorno por consumo de sustancias</p> | <p>Servicios para el consumo de sustancias</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCommunityPlan.com.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|---|---|--|
| <p>Usted necesita servicios para la salud del comportamiento a largo plazo</p> | <p>Cuidado para pacientes hospitalizados y ambulatorios, y servicios en la comunidad para personas que necesitan cuidado de la salud del comportamiento</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| <p>Usted necesita equipo médico duradero (DME)</p> <p>Nota: 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 Guía para Miembros.</p> | <p>Sillas de ruedas, muletas y andadores</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| | <p>Nebulizadores</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |
| | <p>Equipo de oxígeno y suministros</p> | <p>\$0</p> | <p>Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud.</p> |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|--|---|---|---|
| Usted necesita ayuda para vivir en su domicilio | Servicios domésticos, como limpieza o administración de la casa | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Modificaciones en su domicilio, como rampas y acceso para sillas de ruedas | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios para la habilitación diurna | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios para ayudarle a vivir solo (servicios de cuidado de asistencia médica a domicilio o servicios de un asistente para el cuidado personal) | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Servicios de salud diurnos para adultos u otros servicios de apoyo | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| | Cuidado tutelar de adultos y cuidado tutelar de adultos en grupo | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com**.

| Problema o necesidad de salud | Servicios que usted podría necesitar | Sus costos por proveedores dentro de la red | Limitaciones, excepciones e información sobre los beneficios (reglas sobre los beneficios) |
|---|--|--|---|
| Usted necesita un lugar para vivir con personas a su disposición para ayudarlo | Cuidado en un asilo de convalecencia | \$0 | Es posible que se necesite una preautorización. Comuníquese con su Coordinador del Cuidado de la Salud. |
| Su cuidador necesita tomarse un descanso | Relevo del cuidador | \$0 | No se necesita una autorización. |
| Usted necesita transporte | Transporte de emergencia | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Transporte a citas médicas | \$0 | No se necesita una autorización. |
| | Transporte a otros servicios El transporte de rutina no se debe usar en emergencias | \$0 | Se limitan a 8 viajes en una sola dirección por mes. |
| Servicios cubiertos adicionales | Acupuntura | \$0 | Se necesita una preautorización. |
| | Servicios dentales integrales | \$0 | Con cobertura – si desea más información, consulte la Guía para Miembros . |
| | Reasignación de sexo | \$0 | Se necesita una preautorización. |
| | Terapias Digitales con Receta | \$0 | Con cobertura – si desea más información, consulte la Guía para Miembros . |
| | Servicios para dejar de usar tabaco | \$0 | Con cobertura – si desea más información, consulte la Guía para Miembros . |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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**.

El resumen de beneficios anterior se proporciona para su conocimiento solamente. Para obtener más información sobre sus beneficios, puede leer la **Guía para Miembros** de UnitedHealthcare Connected for One Care. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com**.

D. Beneficios cubiertos fuera de UnitedHealthcare Connected for One Care

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente para saber qué otros servicios no están cubiertos por UnitedHealthcare Connected for One Care, pero están disponibles a través de Medicare, del programa MassHealth o de una agencia estatal.

| Otros servicios cubiertos por Medicare, el programa MassHealth o una Agencia Estatal | Sus costos |
|---|---|
| Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de UnitedHealthcare Connected for One Care | \$0 |
| Rehabilitación psicosocial | Llame a la agencia estatal para obtener más información. |
| Administración de casos dirigida a grupos específicos | Llame a la agencia estatal para obtener más información. |
| Habitación y comida en casa de reposo | Llame al Departamento de Ayuda para la Transición para obtener más información. |
| Servicios de una Doula | \$0 |

E. Servicios que no cubre UnitedHealthcare Connected for One Care, Medicare ni el programa MassHealth

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente para saber qué otros servicios están excluidos.

| Servicios que no cubre UnitedHealthcare Connected for One Care, Medicare ni el programa MassHealth | |
|---|---|
| Servicios que no son médicamente necesarios según las normas de Medicare y del programa MassHealth. | 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. Consulte el Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que no están generalmente aceptados por la comunidad médica. |
| 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), excepto cuando sean médicamente necesarios. | Cirugía estética u otros procedimientos estéticos, salvo que sean necesarios debido a una lesión accidental o para mejorar una parte del cuerpo deformada. Sin embargo, el plan pagará la reconstrucción de un seno después de una mastectomía y el tratamiento del otro seno con el fin de lograr un aspecto simétrico. |

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 y responsabilidades como miembro del plan

Como miembro de UnitedHealthcare Connected for One Care, usted tiene ciertos derechos concernientes al cuidado de su salud. También tiene ciertas responsabilidades con los proveedores de cuidado de la salud que le atienden. Independientemente de su condición de salud, no pueden negarle el tratamiento médicamente necesario. Usted puede ejercer estos derechos sin estar sujeto a represalias o sin que afecte al trato que recibe de parte de UnitedHealthcare Connected for One Care y sus proveedores. 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 **Guía para Miembros**.

Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho a ser tratado de manera justa y con respeto y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir los servicios cubiertos independientemente de su raza, origen étnico, origen nacional, religión, género, edad, estado de salud, discapacidad física, mental o sensorial, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o dominio del inglés. Ningún proveedor de cuidado de la salud debería involucrarse en ninguna práctica, con respecto a ningún miembro, que constituya discriminación ilegal conforme a cualquier ley o norma federal o estatal.
 - Recibir, a solicitud, información en otros formatos (por ejemplo, en letra grande, braille o en audio) sin cargo.
 - No ser objeto de ninguna forma de restricción física ni reclusión.
 - Que los proveedores de la red no le facturen.
 - Que sus preguntas e inquietudes sean respondidas de forma completa y cortés.
 - Ejercer sus derechos libremente, sin ningún efecto negativo en el trato que recibe de parte de UnitedHealthcare Connected for One Care o de su proveedor.
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre el cuidado de su salud.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios. Esta información debería estar en un formato y en un idioma que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen obtener información sobre:
 - UnitedHealthcare Connected for One Care
 - Los servicios que cubrimos.
 - Cómo recibir servicios.
 - Cuánto le costarán los servicios.
 - Nombres de proveedores de cuidado de la salud y Coordinadores del Cuidado de la Salud.
 - Sus derechos y responsabilidades.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 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. Si desea cambiar de proveedor de cuidado primario, puede llamar al **1-866-633-4454**, TTY **711**.
 - Elegir un Coordinador de Apoyos a Largo Plazo (Long-term Supports, LTS).
 - Usar un proveedor de cuidado de la salud de la mujer sin una referencia.
 - Recibir sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
 - Conocer y recibir todos los beneficios, servicios, derechos y responsabilidades que usted tiene conforme a UnitedHealthcare Connected for One Care, Medicare y el programa MassHealth.
 - Saber cuál puede ser el resultado de sus opciones de tratamiento.
 - Rehusarse al tratamiento en la medida que lo permita la ley, aunque su médico le aconseje lo contrario.
 - Dejar de tomar medicamentos.
 - Pedir una segunda opinión sobre cualquier tipo de cuidado de la salud que le aconseje recibir su proveedor de cuidado primario o su Equipo de Cuidado de la Salud. UnitedHealthcare Connected for One Care pagará el costo de su visita de segunda opinión.
 - Crear y aplicar Instrucciones por Anticipado, como un testamento o un poder legal duradero sobre el cuidado de la salud.
- **Usted tiene derecho a tener acceso oportuno al cuidado, sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir servicios cubiertos para el cuidado médico dentro de los plazos descritos en la **Guía para Miembros** y presentar una apelación si no recibe el cuidado dentro de esos plazos.
 - 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 médicos, otros proveedores y su plan de salud. Si necesita ayuda con este servicio, llame al **1-866-633-4454**, TTY **711**.
 - Recibir su **Guía para Miembros** y cualquier material impreso de UnitedHealthcare Connected for One Care traducidos en su lengua materna, o que le lean estos materiales en voz alta si usted tiene dificultad para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles a solicitud y sin cargo.
 - No ser objeto de ninguna forma de restricción física ni reclusión usada como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a recibir cuidado de urgencia y de emergencia cuando lo necesite.** Esto significa que tiene derecho a:
 - Recibir servicios para el cuidado de urgencia y de emergencia, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin una preaprobación.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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**.

- 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, así como de todo lo que se hable al respecto. No se divulgará ninguna información de salud personal a nadie sin su consentimiento, a menos que lo exija la ley.
 - Tener privacidad durante su tratamiento.
- **Usted tiene derecho a presentar quejas sobre su cuidado o sus servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Acceder a un proceso sencillo para expresar sus inquietudes y contar con que UnitedHealthcare Connected for One Care realice el seguimiento correspondiente.
 - Presentar una queja o una queja formal contra nosotros o nuestros proveedores. También tiene derecho a apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
 - Solicitar una audiencia imparcial estatal del estado de Massachusetts.
 - Recibir una explicación detallada del motivo por el que se denegaron los servicios.
 - Cancelar la inscripción en UnitedHealthcare Connected for One Care y cambiarse a otro plan con solo llamar al Centro de Servicio al Cliente de Massachusetts al **1-800-841-2900**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**.

Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Usted tiene la responsabilidad de tratar a los demás de manera justa y con respeto y dignidad.** Usted debería:
 - Tratar a sus proveedores de cuidado de la salud con dignidad y respeto.
 - Asistir a las citas, ser puntual y llamar con anticipación si va a llegar tarde o tiene que cancelar una cita.
- **Usted tiene la responsabilidad de dar información sobre usted y su salud.** Usted debería:
 - Informarle claramente sus problemas de salud a su proveedor de cuidado de la salud y proporcionarle toda la información que sea posible.
 - Contarle a su proveedor de cuidado de la salud sobre usted y su historial médico.
 - Informarle a su proveedor de cuidado de la salud que usted es miembro de UnitedHealthcare Connected for One Care.
 - Hablar con su proveedor de cuidado primario, Equipo de Cuidado de la Salud, Coordinador del Cuidado de la Salud u otra persona apropiada sobre cómo recibir los servicios de un especialista antes de visitar un hospital (excepto en situaciones de emergencia o cuando usted recibe ciertos servicios cubiertos por su cuenta).

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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**.

- Avisarle a su proveedor de cuidado primario, Equipo de Cuidado de la Salud, Coordinador del Cuidado de la Salud u otra persona apropiada cualquier emergencia o tratamiento fuera de la red en un plazo no mayor de 48 horas.
- Notificar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care si hay algún cambio en su información personal, como su dirección o número de teléfono.
- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su cuidado, incluso a rehusarse a recibir tratamiento.** Usted debería:
 - Informarse sobre sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado, y considerar el tratamiento antes de que sea realizado.
 - Colaborar con su Equipo de Cuidado de la Salud y crear planes de tratamiento y fijar metas juntos.
 - Seguir las instrucciones y los planes de cuidado que hayan acordado con su proveedor de cuidado de la salud, y recordar que rehusarse a recibir el tratamiento recomendado por su proveedor de cuidado de la salud podría perjudicar su salud.
- **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de UnitedHealthcare Connected for One Care.** Usted debería:
 - Recibir todo el cuidado de su salud de UnitedHealthcare Connected for One Care, excepto en situaciones de emergencia, cuidado de urgencia, servicios de diálisis fuera del área de servicio o servicios para la planificación familiar, a menos que UnitedHealthcare Connected for One Care proporcione una preautorización para el cuidado fuera de la red.
 - No permitir que nadie use su tarjeta de ID de miembro de UnitedHealthcare Connected for One Care para obtener servicios para el cuidado de la salud.
 - Notificar a UnitedHealthcare Connected for One Care cuando usted crea que alguien usó indebida e intencionalmente los beneficios o servicios de UnitedHealthcare Connected for One Care.

Es posible que usted sea responsable del pago de los servicios no cubiertos por UnitedHealthcare Connected for One Care. En la **Guía para Miembros**, se encuentra disponible una lista completa de los servicios cubiertos.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la **Guía para Miembros** de UnitedHealthcare Connected for One Care. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que UnitedHealthcare Connected for One Care debería cubrir algo que denegamos, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454**, TTY **711**. Puede presentar una queja o apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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 sobre las quejas y apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la **Guía para Miembros** de UnitedHealthcare Connected for One Care. También puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care.

Para presentar quejas, quejas formales o apelaciones médicas:

UnitedHealthcare Community Plan
Attn: Complaint and Appeals
Department
P.O. Box 6103
MS CA120-0368
Cypress, CA 90630-0023

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

UnitedHealthcare Community Plan
Attn: Part D/MassHealth Standard Appeals
P.O. Box 6103
MS CA120-0368
Cypress, CA 90630-0023

H. Qué puede hacer si desea recibir ayuda independiente con una queja o un problema

El programa My Ombudsman es un programa independiente que puede ayudarle si tiene preguntas, inquietudes o problemas relacionados con One Care. Puede comunicarse con el programa My Ombudsman para obtener información o ayuda. Los servicios del programa My Ombudsman son gratuitos. El personal de este programa:

- Puede responder sus preguntas o referirle al lugar adecuado para que usted encuentre lo que necesite.
- Puede ayudarle a tratar un problema o una inquietud con respecto a One Care o su plan One Care, UnitedHealthcare Connected for One Care. El personal del programa My Ombudsman escuchará, investigará el problema y analizará opciones con usted para ayudar a resolver el problema.
- Ayuda con las apelaciones. Una apelación es una manera formal de pedir a su plan One Care, al programa MassHealth o a Medicare que revise una decisión sobre sus servicios. El personal del programa My Ombudsman puede explicarle cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso de apelación.

Usted puede llamar o escribir al programa My Ombudsman, o visitar la oficina del programa.

- Llame al **1-855-781-9898**, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
 - Use **7-1-1** para llamar al **1-855-781-9898**. Este número es para personas sordas, con dificultades de audición o con discapacidad del habla.
 - Use Videoteléfono (Videophone, VP) para llamar al **339-224-6831**. Este número es para personas sordas o con dificultades de audición.
- Envíe un correo electrónico a **info@myombudsman.org**
- Escriba a la oficina del programa My Ombudsman o visítela en 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111

Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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**.

- Consulte el sitio web del programa My Ombudsman o comuníquese con ellos directamente para obtener información actualizada sobre el sitio y el horario de atención sin previa cita.
- Visite el programa My Ombudsman en Internet en **myombudsman.org**

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

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

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

- Llámenos a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Connected for One Care. Los números de teléfono se encuentran en la portada de este resumen.
- O bien, llame al Centro de Servicio al Cliente del programa MassHealth al **1-800-841-2900**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**.
- O 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 UnitedHealthcare Connected for One Care al **1-866-633-4454** (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**.