

Resumen de beneficios de NaviCare[®] SCO y HMO SNP

Del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025

El área de servicio de NaviCare incluye los siguientes condados de Massachusetts:

Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire,
Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester



Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por NaviCare. Aquí podrá encontrar respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante y una descripción general de los beneficios y servicios que se ofrecen, además de información sobre sus derechos como miembro de NaviCare. En el último capítulo de la Evidencia de cobertura, encontrará los términos clave con sus definiciones en orden alfabético.

Índice

A. Descargos de responsabilidad.....	3
B. Preguntas frecuentes.....	7
C. Lista de servicios cubiertos	12
D. Beneficios cubiertos ajenos a NaviCare	24
E. Servicios no cubiertos por NaviCare, Medicare (Medicaid) ni MassHealth	25
F. Sus derechos como miembro del plan	25
G. Cómo presentar una reclamación o apelación por un servicio denegado.....	27
H. Qué hacer si sospecha de la existencia de fraude	27



A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por el programa NaviCare de Fallon Health para 2025. Esta información es solo un resumen. Lea la Evidencia de cobertura para obtener la lista completa de beneficios. Si no cuenta con una Evidencia de cobertura, puede obtenerla llamando al Servicio para los inscritos de NaviCare al número que aparece al pie de esta página. O bien, puede visitar nuestro sitio web, {fallonhealth.org/navicare}, y hacer clic en el titular “Benefits and services” (Beneficios y servicios).

- Fallon Health es un plan HMO que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de Massachusetts. La inscripción en Fallon Health depende de la renovación del contrato. NaviCare es un programa voluntario asociado con MassHealth/EOHHS y los CMS.
- Para conocer las opciones de planes de MassHealth (Medicaid), comuníquese con MassOptions al 1-800-243-4636, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Para obtener más información sobre Medicare, puede leer el manual Medicare & You (Medicare y usted). Este manual contiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, además de respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de Medicare. Puede encontrarlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov), o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Para obtener más información sobre MassHealth (Medicaid), llame al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al {1-877-255-7108 (TRS 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes, (del 1 de octubre al 31 de marzo, los 7 días de la semana).} La llamada es gratuita.
- Este documento está disponible en español gratuitamente. Hay otros idiomas disponibles a solicitud.
- En el formulario de inscripción, el plan solicita el idioma que usted prefiere para las comunicaciones escritas y verbales o la solicitud de la información en un formato alternativo. Su idioma de preferencia se registrará y guardará en el sistema operativo central del plan como una solicitud permanente para futuros correos y comunicaciones.



Descargos de responsabilidad *continuación*

- Una vez que esté inscrito(a), usted puede cambiar su idioma de preferencia o el formato de las comunicaciones informando a un miembro de su equipo de atención o llamando al Servicio para los inscritos de NaviCare al número que aparece al pie de esta página.
- Recuperación de patrimonio: MassHealth está obligado por ley federal a recuperar dinero de los bienes de ciertos miembros de MassHealth que tienen 55 años o más, o miembros de cualquier edad que estén recibiendo atención a largo plazo en un hogar de convalecencia o en otra institución médica. Para obtener más información sobre la recuperación de patrimonio de MassHealth, visite www.mass.gov/estater recovery.



Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares

Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-877-700-6996 (TRS 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (del 1 de octubre al 31 de marzo, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita.

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-877-700-6996. Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-877-700-6996. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-877-700-6996。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-877-700-6996. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-877-700-6996 sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-877-700-6996번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-877-700-6996. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى بمساعدتك. هذه خدمة مجانية الاتصال بنا على 1-877-700-6996. سيقوم شخص ما يتحدث العربية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-877-700-6996 पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-877-700-6996. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Português: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-877-700-6996. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. Para obtener más información, visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Haitian Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-877-700-6996. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-877-700-6996. Ta usługa jest bezpłatna.

Khmer: យើងមានសេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់គិតត្រឹមត្រូវដើម្បីឆ្លើយសំណួរណាមួយ ដែលអ្នកអាចមានអំពីគម្រោងសុខភាព ឬគម្រោងឱសថរបស់អ្នក។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ម្នាក់ សូមទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 1-877-700-6996 ។ អ្នកណាម្នាក់ដែលនិយាយភាសាអង់គ្លេស/ភាសា អាចជួយអ្នកបាន។ នេះគឺជាសេវាកម្មមិនគិតថ្លៃ។

Greek: Διαθέτουμε δωρεάν υπηρεσίες διερμηνεία για να απαντήσουμε σε οποιοσδήποτε ερωτήσεις μπορεί να έχετε σχετικά με το σχέδιο υγείας ή το σχέδιο φαρμάκων μας. Για να λάβετε υπηρεσίες διερμηνεία, απλώς καλέστε μας στο 1-877-700-6996. Κάποιος που μιλάει Αγγλικά μπορεί να σας βοηθήσει. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία.

Gujarati: અમારી આરોગ્ય અથવા દવા યોજના વિશે તમને હોય તેવા કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે અમારી પાસે મફત દુભાષિયા (ઇન્ટરપ્રિટર) સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. દુભાષિયા મેળવવા માટે, અમને 1-877-700-6996 પર કોલ કરો. અંગ્રેજી બોલતી વ્યક્તિ તમને મદદ કરી શકે છે. આ એક મફત સેવા છે.

Laotian: ພວກເຮົາມີການບໍລິການນາຍແປພາສາພຣີ ເພື່ອຕອບທຸກຄໍາຖາມທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບແຜນສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອຂໍນາຍແປພາສາ, ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-877-700-6996. ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ເວົ້າພາສາອັງກິດໄດ້ຈະສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການພຣີ.

H8928_240600SP_C Approved 08082024

24-676-020SP Rev. 00 7/24



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

B. Preguntas frecuentes

La siguiente tabla enumera las preguntas más frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Senior Care Options?	<p>Un plan Senior Care Options es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y MassHealth (Medicaid) para brindar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas de 65 años en adelante. Un plan Senior Care Options es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), entre otros. También cuenta con navegadores para ayudarlo a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos ellos trabajan juntos para proporcionarle la atención que necesita.</p>
¿Obtendré los mismos beneficios de Medicare y MassHealth (Medicaid) en NaviCare que tengo ahora?	<p>Usted obtendrá la mayoría de los beneficios cubiertos por Medicare y MassHealth (Medicaid) directamente de NaviCare. Trabjará con un equipo de proveedores que ayudarán a determinar qué servicios se adaptan mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe actualmente pueden cambiar según sus necesidades, su médico y su equipo de atención. También es posible que reciba otros beneficios de la misma forma que lo hace ahora, directamente de un organismo estatal, como el Departamento de Salud Mental o el Departamento de Servicios del Desarrollo.</p> <p>Cuando se inscriba en NaviCare, usted y su equipo de atención trabajarán en conjunto para desarrollar un plan de atención personalizado que refleje sus preferencias y objetivos personales para abordar sus necesidades médicas y de apoyo.</p> <p>Si está tomando algún medicamento con receta de la Parte D de Medicare que NaviCare normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal. Le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que NaviCare cubra su medicamento si es médicamente necesario. Si desea obtener más información, llame al Servicio para los inscritos.</p>



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Preguntas frecuentes *continuación*

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo consultar a los mismos médicos a los que consulto ahora?	<p>Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con NaviCare y tienen un contrato con nosotros, puede seguir consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores dentro de la red participan de nuestro plan. Esto significa que aceptan a miembros de nuestro plan y brindan los servicios cubiertos por este. Debe utilizar los proveedores de la red de NaviCare. Si acude a proveedores o farmacias fuera de nuestra red, es posible que el plan no pague estos servicios o medicamentos.• Si necesita atención de emergencia o de urgencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de NaviCare. Los servicios de atención de emergencia y de urgencia están cubiertos en todo el mundo. Los servicios de diálisis fuera del área solo están cubiertos en los centros de diálisis certificados de Medicare en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios.• Si usted suele consultar a proveedores que están fuera de nuestra red, puede seguir consultándolos durante los primeros 90 días de su membresía en NaviCare, o bien, hasta que su equipo de atención lo evalúe y se implemente un plan de atención, lo que ocurra primero. <p>Para averiguar si sus proveedores se encuentran dentro de la red del plan, llame al Servicio para los inscritos o lea el Directorio de proveedores y farmacias de NaviCare en el sitio web del plan en {fallonhealth.org/navicare}.</p> <p>Si es nuevo en NaviCare, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención personalizado a fin de abordar sus necesidades.</p>



Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Preguntas frecuentes *continuación*

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un navegador de NaviCare?	Un navegador de NaviCare es la persona principal con quien debe comunicarse. Esta persona ayuda a coordinar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que obtenga lo que necesita.
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo son un sistema de ayuda para las personas que necesitan asistencia con las tareas diarias, como bañarse, ir al baño, vestirse, cocinar y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o comunidad, pero pueden brindarse en un hogar de convalecencia o en un hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia puede administrar estos servicios, y su navegador o equipo de atención trabajará con esa agencia.
¿Qué es un coordinador de servicios de apoyo geriátrico (GSSC)?	Un GSSC de NaviCare es un experto en servicios y apoyos en su hogar o la comunidad que integra su equipo de atención y con quien puede comunicarse, empleado por su Aging Service Access Point Agency local. Esta persona le ayuda a obtener servicios que le facilitan vivir de manera independiente en su hogar.
¿Qué sucede si necesita un servicio, pero ningún proveedor de la red de NaviCare puede brindarlo?	Los proveedores de nuestra red brindarán la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, NaviCare pagará el costo de un proveedor fuera de la red, en cualquier lugar de los Estados Unidos y sus territorios. Los servicios de atención de emergencia y de urgencia están cubiertos en todo el mundo.
¿Dónde está disponible NaviCare?	El área de servicio para este plan abarca lo siguiente: los condados de Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester en Massachusetts. Debe vivir en esta área para afiliarse al plan.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite {fallonhealth.org/navicare}.

Preguntas frecuentes *continuación*

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es la autorización previa?</p>	<p>La autorización previa es una aprobación de NaviCare para solicitar servicios fuera de nuestra red u obtener servicios que, habitualmente, nuestra red no cubre antes de que reciba dichos servicios. Es posible que NaviCare no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa.</p> <p>Si necesita atención de emergencia o de urgencia o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que primero obtenga la autorización. NaviCare puede proporcionarle a usted o su proveedor una lista de los servicios o procedimientos para los que debe obtener una autorización previa por parte de NaviCare antes de recibirlos.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la Evidencia de cobertura para obtener más información sobre las autorizaciones previas. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura para conocer qué servicios requieren autorización previa.</p> <p>Si tiene preguntas sobre los servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos que requieren una autorización previa, llame al Servicio para los inscritos para obtener ayuda.</p>
<p>¿Qué es una remisión?</p>	<p>Una remisión implica que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle la aprobación para consultar a otro médico que no sea su PCP. Una remisión no es lo mismo que una autorización previa. Si no obtiene una remisión de su PCP, es posible que NaviCare no cubra los servicios. NaviCare puede proporcionarle una lista de los servicios para los que debe obtener una remisión de su PCP antes de recibirlos.</p> <p>Consulte la Evidencia de cobertura para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una remisión de su PCP.</p>



Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Preguntas frecuentes *continuación*

Preguntas frecuentes	Respuestas
Si tengo NaviCare, ¿debo pagar un monto mensual (también llamado prima)?	No. Como tiene MassHealth (Medicaid), no debe pagarle ninguna prima mensual al plan por su cobertura de salud.
Como miembro de NaviCare, ¿pago un deducible?	No. Usted no paga deducibles en NaviCare.
Como miembro de NaviCare, ¿cuál es el monto máximo de costos que pagaré de mi bolsillo por los servicios médicos?	En NaviCare no hay costo compartido para los servicios médicos, de modo que el costo anual que paga de su bolsillo es de \$0.
¿Qué sucede si tengo Medicare o vivo en un centro de atención a largo plazo?	<p>Si tiene la Parte B de Medicare, debe seguir pagando su prima de la Parte B, a menos que Medicaid o algún tercero la pague por usted (no puede ser otro seguro de salud integral).</p> <p>Si usted es, o se convierte, en residente de un centro de atención a largo plazo, debe continuar pagando su monto que debe pagar el paciente (PPA) al hogar de convalecencia. El PPA es la parte del ingreso mensual que un miembro en un centro de atención de enfermería debe contribuir para el costo de la atención.</p>



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla contiene una descripción general breve de los servicios que puede necesitar, sus costos y las normas que aplican a los beneficios.

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita atención en un hospital	Estadía en el hospital para pacientes internados	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
	Servicios hospitalarios para pacientes externos, incluida la observación	\$0	Puede requerir autorización previa. Requiere remisión del PCP.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
	Atención de un médico o un cirujano	\$0	Puede requerir autorización previa.
Quiere consultar con un médico	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención para evitar que se enferme, como vacunas antigripales y pruebas de detección de cáncer	\$0	Puede requerir autorización previa.
	Consultas de bienestar, como exámenes físicos	\$0	
	“Bienvenido a Medicare” (consulta preventiva, solo una vez)	\$0	No está cubierto para los miembros de NaviCare SCO.
	Atención de un especialista	\$0	Es posible que requiera remisión del PCP y autorización previa.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita atención de emergencia	Servicios en la sala de emergencias	\$0	Los servicios de sala de emergencias en todo el mundo están cubiertos sin autorización previa.
	Atención de urgencia	\$0	Los servicios de atención de urgencia en todo el mundo están cubiertos sin autorización previa.
Necesita exámenes médicos	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como CAT o MRI)	\$0	Es posible que requiera autorización previa y remisión del PCP.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Requiere remisión del PCP.
Necesita servicios auditivos/de la audición	Pruebas auditivas	\$0	Requiere remisión del PCP. Incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Examen de rutina (uno por año) • Exámenes de diagnóstico
	Audífonos	\$0	Un audífono por oído cada 60 meses.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita atención dental	Controles dentales y atención preventiva	\$0	
	Atención dental de restauración y de emergencia (Para más información, consulte la Evidencia de cobertura de NaviCare). La lista de proveedores de servicios dentales está disponible en línea en {fallonhealth.org/navicare}.	\$0	Puede requerir autorización previa. Se aplican límites a la frecuencia de los beneficios. Incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías dentales • Empastes, dentaduras postizas, coronas, extracciones, implantes, cirugía bucal y endodoncias
Necesita atención de la vista	Exámenes de la vista	\$0	Examen de rutina (uno por año)
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Un par de anteojos o lentes de contacto cubierto por Medicare luego de una cirugía de cataratas. • Hasta dos pares de anteojos, lentes de contacto, lentes, marcos o mejoras por hasta \$403, que es el límite de la cobertura anual del plan.
	Otra atención de la vista	\$0	Incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de glaucoma cubiertas por Medicare • Exámenes para tratar enfermedades de la vista cubiertos por Medicare



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711)}, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo). La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita servicios de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	Pacientes internados: requiere autorización previa. Para que la terapia de estimulación magnética transcraneal (TMS), la terapia electroconvulsiva (ECT) y la terapia intensiva para pacientes externos (IOP) estén cubiertas, su médico u otro proveedor del plan debe obtener la autorización previa (aprobación por adelantado) por parte del plan.
	Atención para pacientes internados y externos, y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud conductual.	\$0	Pacientes internados: requiere autorización previa. Incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de terapia individual o grupal con o sin un psiquiatra para pacientes externos • Servicios recreativos, por ejemplo, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Observación ○ Servicios de apoyo en la comunidad ○ Evaluación, intervención y estabilización en caso de crisis ○ Tratamiento psiquiátrico diario • Servicios de salud conductual de emergencia • Servicios de manejo de medicamentos • Programas residenciales de tratamiento diurno



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita servicios de trastorno por abuso de sustancias	Servicios de trastorno por abuso de sustancias	\$0	<p>Pacientes internados: MassHealth (Medicaid) cubre la estadía en el hospital como paciente internado más allá del límite de 90 días según sea médicamente necesario. Requiere autorización previa. Los servicios cubiertos para pacientes externos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psicoterapia (consultas de terapia individual o grupal) • Educación del miembro sobre diagnóstico y tratamiento <p>MassHealth (Medicaid) cubre algunos servicios adicionales, como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acupuntura <ul style="list-style-type: none"> ○ La cobertura incluye tratamientos ilimitados con un acupunturista de la red. • Mantenimiento con metadona • Programa estructurado de adicciones para pacientes externos • Servicios de apoyo clínico • Servicios de rehabilitación residencial para adultos • Programa de Tratamiento Comunitario de Reafirmación Personal (PACT) • Servicios de apoyo en la comunidad • Evaluación, intervención y estabilización en caso de crisis



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita un lugar para vivir donde haya personas disponibles para ayudarle	Atención de enfermería especializada	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
	Atención en un hogar de convalecencia	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP. Si MassHealth (Medicaid) determina que existe un monto mensual que debe pagar el paciente (PPA), usted es el responsable de realizar esos pagos.
	Cuidado para adultos y cuidado para adultos grupal	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP. Esto puede incluir ayuda diaria en el cuidado personal, manejo de los medicamentos, comidas, refrigerios, tareas domésticas, lavado de ropa y transporte médico por parte de un proveedor de cuidado para adultos o de cuidado grupal para adultos calificado, contratado y aprobado por el estado.
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular u otro tipo de accidente	Fisioterapia, terapia ocupacional o del habla	\$0	Se requiere autorización previa para las consultas de fisioterapia y terapia ocupacional después de las 60 consultas de cada una. Se requiere autorización previa para las consultas de terapia del habla después de las 35 consultas.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita ayuda para llegar a los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia que no sean de emergencia.
	Transporte de emergencia	\$0	Cobertura mundial
	Transporte para acudir a citas y servicios médicos	\$0	<p>Viajes ilimitados hacia las citas médicas y los lugares donde recibe atención médica, como consultas en el consultorio médico, citas de fisioterapia, sesiones de asesoramiento y consultas en el hospital.</p> <p>Obtenga viajes del servicio asociado de Fallon, Coordinated Transportation Solutions (CTS) o de sus propios amigos y familiares, quienes pueden recibir un reembolso por el millaje de los viajes que hayan sido aprobados previamente por CTS.</p>
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección <i>(continúa en la página siguiente)</i>	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen los medicamentos que le entrega su médico en el consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se utilizan con ciertos equipos médicos. Lea la Evidencia de cobertura para obtener más información sobre estos medicamentos.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección <i>(continuación de la página anterior)</i>	Medicamentos genéricos (que no son de marca) Medicamentos con receta de la Parte D de Medicare Nivel 1: medicamentos genéricos, de marca	\$0	Puede haber limitaciones con respecto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de NaviCare para obtener más información. Los suministros extendidos están disponibles para la mayoría de los medicamentos mediante pedido por correo y en algunas farmacias minoristas, sin costo compartido.
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Puede haber limitaciones con respecto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos de venta libre y adicionales cubiertos por MassHealth NaviCare SCO y NaviCare HMO SNP para obtener más información.
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere una remisión del PCP para los servicios de rehabilitación cardíaca (del corazón), para un máximo de 2 sesiones diarias de una hora, con un máximo de 36 sesiones durante 36 semanas.
	Equipo médico para la atención en el hogar	\$0	Requiere autorización previa.
	Servicios de diálisis	\$0	

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Incluye consultas cubiertas por Medicare y MassHealth (Medicaid), como el corte de uñas. Se requiere autorización previa para los servicios que se proporcionan en un hogar de convalecencia o durante una cirugía de podiatría.
	Servicios ortésicos	\$0	Requiere autorización previa.
Necesita un equipo médico duradero (DME) Nota: Esto no representa una lista completa de los DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con el Servicio para los inscritos o consulte el Capítulo 4 de la Evidencia de cobertura.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Requiere autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Requiere autorización previa.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Requiere autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en su hogar <i>(continúa en la página siguiente)</i>	Servicios de salud a domicilio	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
	Servicios en el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de sostén	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar <i>(continuación de la página anterior)</i>	Servicios de salud diurna para adultos u otros servicios de apoyo	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP. Esto puede incluir servicios comunitarios, como enfermería; ayuda con las actividades de la vida cotidiana; servicios sociales, terapéuticos, recreativos y nutricionales en un lugar que no sea el hogar; interacción específica para casos de demencia; y transporte hacia un lugar fuera del hogar para la atención médica diurna para adultos con un contrato con NaviCare.
	Servicios de habilitación diurna	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP. Esto incluye un programa de tratamiento activo, estructurado y orientado a las metas de servicios terapéuticos y de habilitación médica para personas con discapacidades del desarrollo que necesitan tratamiento activo.
	Servicios para ayudarlo a vivir de manera independiente (servicios de atención médica a domicilio o de asistente de atención personal)	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
Servicios adicionales <i>(continúa en la página siguiente)</i>	Servicios de quiropráctica	\$0	
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Puede requerir autorización previa. Incluye glucómetros y tiras reactivas, capacitación para el autocontrol de la diabetes y calzado.
	Servicios protésicos	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Servicios adicionales <i>(continúa en la página siguiente)</i>	Radioterapia	\$0	Requiere autorización previa y remisión del PCP.
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	Es posible que requiera autorización previa y remisión del PCP.
	Reembolso por actividades de acondicionamiento físico	Costos superiores a \$400	Hasta \$400 por año para un nuevo monitor de actividad física, un nuevo equipo de acondicionamiento físico cardiovascular, clases o una membresía en un gimnasio/de acondicionamiento físico.
	Telesalud	\$0	Incluye atención primaria, atención especializada, servicios de salud conductual para pacientes externos, tratamiento con opioides para pacientes externos y servicios de trastorno por abuso de sustancias para pacientes externos. Acceso a un médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para tratar afecciones que no sean de emergencia por teléfono, aplicación móvil o en línea.
	Care Connect	\$0	Hable con enfermeros certificados las 24 horas del día, los 7 días de la semana para que le recomienden a dónde debe recibir atención o para que lo contacten con su médico.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

Lista de servicios cubiertos *continuación*

Inquietud o necesidad de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos con proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas que aplican a los beneficios)
Servicios adicionales (<i>continuación de la página anterior</i>)	Transporte que no sea de emergencia	\$0	Viajes para hacer mandados, visitar amigos, asistir a servicios religiosos y más. Tiene 130 viajes de ida o vuelta (dentro de un radio de 30 millas) para usar por año. Obtenga viajes del servicio asociado de Fallon, CTS, o de sus propios amigos y familiares, quienes pueden recibir un reembolso por el millaje de los viajes que hayan sido aprobados previamente por CTS.
	Tarjeta Save Now	Costos superiores a \$275 por trimestre	Con su tarjeta Save Now precargada, obtendrá \$275 por trimestre calendario (hasta \$1,100 por año) para comprar artículos que le ayudarán a mantenerse saludable, como medicamentos para resfríos/alergias, analgésicos, probióticos y más. Las compras se pueden realizar en tiendas, por teléfono o en línea con envío gratuito. Cada trimestre calendario, puede usar hasta \$100 (hasta \$400 por año) de los fondos de su tarjeta Save Now para comprar alimentos saludables. Este beneficio le ofrece flexibilidad en la forma de usar el dinero de su tarjeta Save Now. No proporciona dinero adicional en su tarjeta Save Now. Este beneficio es solo para miembros que reúnen los requisitos y que tienen determinadas afecciones crónicas*.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

El resumen de beneficios anterior se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer la Evidencia de cobertura de NaviCare. Si no cuenta con una Evidencia de cobertura, puede obtenerla llamando al Servicio para los inscritos de NaviCare al número que aparece al pie de esta página. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar al Servicio para los inscritos de NaviCare o visitar el sitio web {fallonhealth.org/navicare}.

* El beneficio de alimentos de \$100 (por trimestre calendario) es parte de un programa complementario especial para personas con enfermedades crónicas. Para reunir los requisitos, los inscritos deben tener diagnósticos de afecciones crónicas registrados con Fallon Health, como trastornos cardiovasculares, afecciones crónicas e incapacitantes de salud conductual, trastornos pulmonares crónicos, diabetes y trastornos neurológicos. Esta no es una lista completa de las afecciones crónicas elegibles. No todos los miembros con una enfermedad elegible cumplen los requisitos. También se aplican otros criterios de elegibilidad y cobertura.

D. Beneficios cubiertos ajenos a NaviCare

Existen algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por NaviCare, pero sí están cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o un organismo estatal. Esta no es una lista completa. Llame al Servicio para los inscritos para obtener más información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, MassHealth (Medicaid) o un organismo estatal	Sus costos
Ciertos servicios de atención en un hospicio cubiertos y ajenos a NaviCare	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos específicos	\$0
Alojamiento y comida en una residencia de ancianos	\$0

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

E. Servicios no cubiertos por NaviCare, Medicare (Medicaid) ni MassHealth

Esta no es una lista completa. Llame al Servicio para los inscritos para obtener más información sobre otros servicios excluidos.

Servicios no cubiertos por NaviCare, Medicare y MassHealth (Medicaid)	
Todos los servicios, procedimientos, tratamientos, medicamentos y suministros relacionados con los reclamos de compensación laboral	
Procedimientos de mejora optativos o voluntarios	Incluye procedimientos de pérdida de peso.
Servicios/procedimientos y suministros de medicina funcional (incluidos análisis de laboratorio y suplementos)	Incluye medicina alternativa, holística y naturopática.
Queratotomía radial y cirugía LASIK	
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor	

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de NaviCare, tiene determinados derechos. Puede ejercerlos sin que se lo castigue. También puede utilizar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos, al menos, una vez por año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea la Evidencia de cobertura. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener los servicios cubiertos sin importar su condición médica, estado de salud, servicios de salud recibidos, experiencias con reclamos, historia clínica, discapacidad (incluida la discapacidad conductual), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, creencia o asistencia pública.
 - Obtener la información en otros formatos (como letra grande, braille o audio) sin cargo.
 - No ser sometido a ninguna forma de restricción o reclusión física.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye la información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Dicha información debe estar en un formato que usted comprenda. Esto incluye el derecho a obtener información sobre lo siguiente:
 - Descripción de los servicios que cubrimos.
 - Cómo obtener servicios.
 - Cuánto le costarán los servicios.
 - Nombres de los proveedores de atención médica y del navegador.
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento del año.
 - Consultar a un proveedor de atención de salud para la mujer sin necesidad de una remisión.
 - Recibir sus servicios y medicamentos cubiertos con rapidez.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura.
 - Rechazar el tratamiento, aun cuando su proveedor de atención médica aconseje lo contrario.
 - Interrumpir el consumo de medicamentos, aun cuando su proveedor de atención médica aconseje lo contrario.
 - Buscar una segunda opinión. NaviCare pagará el costo de la consulta para una segunda opinión.
 - Dejar en claro sus deseos de atención médica en una instrucción anticipada.
- **Tiene derecho a acceder oportunamente a la atención sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Recibir atención médica oportuna.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa que debe haber un acceso libre de obstáculos para las personas con discapacidades de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Recibir ayuda de intérpretes para comunicarse con sus proveedores de atención médica y el plan de salud.
- **Tiene derecho a obtener atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en casos de emergencia.
 - Consultar a un proveedor de atención de emergencia o de urgencia que no forme parte de la red, cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos en un modo comprensible, y solicitar que se los modifiquen o corrijan.
 - Solicitar que se mantenga la privacidad de su información de salud personal.
 - Tener privacidad durante el tratamiento.



Resumen de beneficios de NaviCare SCO y HMO SNP

- **Tiene derecho a presentar reclamaciones sobre sus servicios o su atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar una reclamación o una queja contra nosotros o nuestros proveedores.
 - Presentar una reclamación ante MassHealth (Medicaid) llamando a Servicio al Cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. En el sitio web de NaviCare, {fallonhealth.org/navicare}, hay información sobre cómo presentar una apelación.
 - Solicitar una revisión médica independiente de los servicios o artículos de MassHealth (Medicaid) que son de índole médica.
 - Apelar contra ciertas decisiones tomadas por MassHealth (Medicaid) o por nuestros proveedores.
 - Solicitar una audiencia estatal.
 - Obtener un motivo detallado por el que se rechazaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la Evidencia de cobertura. Si tiene alguna pregunta, puede llamar al Servicio para los inscritos de NaviCare.

También puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o usar MassRelay al 711 para llamar al 1-855-781-9898 o por videófono al 1-339-224-6831).

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

Si tiene una reclamación o cree que NaviCare debería cubrir algo que le negó, llame al Servicio para los inscritos. Es posible que pueda apelar contra nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre reclamaciones y apelaciones, puede leer el Capítulo 8 de la Evidencia de cobertura. También puede llamar al Servicio para los inscritos de NaviCare.

H. Qué hacer si sospecha de la existencia de fraude

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de atención médica que brindan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que existan algunos deshonestos.

Si cree que un médico, un hospital o una farmacia está actuando de manera inapropiada, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicio para los inscritos de NaviCare. El número de teléfono figura al final de esta página.
- O bien, llame al centro de Servicio al Cliente de MassHealth (Medicaid) al 1-800-841-2900; los usuarios de TTY pueden llamar al 711.
- También puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227); los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas, llame a NaviCare al {1-877-700-6996 (TRS: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo).} La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite {fallonhealth.org/navicare}.

Si tiene preguntas generales o inquietudes sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicio, la facturación o las tarjetas de identificación de miembro, llame al Servicio para los inscritos de NaviCare:

{1-877-700-6996}

Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes están disponibles {de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (del 1 de octubre al 31 de marzo, los 7 días de la semana).}

Si llama fuera de esos horarios, puede dejar un mensaje de voz.

Le devolveremos la llamada el siguiente día hábil.

El Servicio para los inscritos también tiene servicios de intérprete gratuitos disponibles para aquellos que no hablen inglés.

{TRS 711}

Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas y el servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si tiene alguna pregunta acerca de su salud:

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para obtener atención cuando el consultorio está cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a Care Connect. Un profesional en enfermería escuchará su problema y le indicará cómo obtener atención. (Ejemplo: atención de urgencia, sala de emergencias). El número de Care Connect es:

{1-800-609-6175}

Las llamadas a este número son gratuitas y el servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. NaviCare también cuenta con servicios de intérprete gratuitos disponibles para aquellos que no hablen inglés.

TTY: {1-800-848-0160}

Las llamadas a este número son gratuitas y el servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si necesita atención médica conductual de inmediato, llame a la línea del Programa de Servicios de Emergencia o Intervención Móvil en Caso de Crisis:

{1-877-382-1609}

Las llamadas a este número son gratuitas y el servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. NaviCare también cuenta con servicios de intérprete gratuitos disponibles para aquellos que no hablen inglés.

TTY: {1-800-249-9949}

Las llamadas a este número son gratuitas y el servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

